

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellert returbillett.

Dato

19.12.2016

Saksnummer

2016-00215

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Bergen til Gøteborg via Amsterdam den 15. januar 2016 kl. 17:25, med retur fra Gøteborg til Bergen via Amsterdam den 24. januar kl. 12:00.

Grunnet dårlig vær på vei til flyplassen avreisedagen mister klager flyvningen fra Bergen, og ender opp med å bestille ny billett med et annet flyselskap til Oslo for så å reise fra Oslo til Gøteborg med bil.

Dagen før hjemreise, den 24. januar, mottok klager sms med link til sin reiseplan. Samme melding ble sendt hjemreisedagen. På flyplassen ble klager informert om at returbilletten var kansellert grunnet KLMs «no-show» policy. Utreisebilletten var ikke benyttet, derav sto KLM fritt til å kansellere returbilletten. Klager ble tilbudt å kjøpe ny billett til kr 3000. Klager ender opp, av økonomiske årsaker, med å ta buss fra Gøteborg til Oslo og deretter fly fra Oslo til Bergen. En total kostnad på kr 1 519, og mange timer ekstra med reise.

Klager krever at KLM erstatter de ekstra kostnadene som påløp.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde en tur/retur billett Bergen – Gøteborg. Klager benyttet ikke utreisen og det var ikke lenger mulig for KLM å levere det produkt klager hadde kjøpt da reisen nå var blitt en enveisreise.

Ved bestilling av reisen aksepterte klager KLMs reisevilkår.

Der følger det av art. 3.4 at prisen, som ble etablert på grunnlag av fly og ruter som er nevnt i billetten, tilsvarer reiseruten når billetten ble kjøpt, og utgjør en integrert del av fraktavtalen.

Videre følger det av punkt c) at en endring av avgang – eller ankomststed vil medføre en endring i prisen som i utgangspunktet skal betales av passasjerer. Dette synet er i tråd med IATA Resolution 723, som uttaler at billetten er bare gyldig for transport som vist på billetten, fra avgangssted via noen «avtalte stoppesteder» til det endelige bestemmelsesstedet. Billetten vil ikke bli akseptert, og miste sin gyldighet hvis alle kuponger ikke brukes i den rekkefølgen de er angitt på billetten.

Som nevnt av klager kan billetten bli betegnet som kansellert, men det var fremdeles mulig å gjeninnsette billetten. Men det krever en fullstendig endring i rutingen, og ekstraavgifter som følger av endring fra retur reise til enveis billett. Originalbilletten til klager kostet kr 2 207. Den billigste enveis billetten fra Gøteborg til Bergen den dagen kostet kr 2 980. Videre måtte klager ha betalt kr 2 174 for å endre originalbilletten til en enveis billett til Bergen. Det vises til utregning av avgifter for endring av billetten.

KLM kan på grunnlag av overnevnte ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av utgifter pålydende kr 1 519.

Nemnda bemerker

Det er ikke uvanlig at flyselskap selger tur/retur reiser rimeligere enn to enveisbilletter. Ofte vil en enveisbillett være dyrere enn en tur/retur billett. Det ville gi passasjerer en urimelig fordel om man i et slikt tilfelle kunne benytte seg kun av returen.

Det fremkommer av KLMs transportvilkår under avsnittet «Billetter» overskriften «Flykupong bruksrekkefølge», vilkårene punkt 3.4, at en dersom det er flere flygninger på en og samme billett, og en endrer rekkefølgen eller utelater en flygning, for eksempel utelater utreisen ved en tur/retur reise, vil dette føre til en endring av prisen på reisen.

Nemnda er av den oppfatning at KLM hadde anledning til å kreve en eventuell prisdifferanse mellom opprinnelig pris for strekningen (returreisen) og prisen for enveisbillett for samme strekning på omgjøringsstidspunktet.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemnda bemerker avslutningsvis at en har forståelse for at klager oppfattet sms-ene om flyavgang slik at alt var i orden med billetten. KLM burde etter nemndas vurdering ha orientert klager på et tidligere tidspunkt om at prisen på billetten ville bli gjenstand for omregning.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Camilla Rise (NHO luftfart)
Linda Olsen (Norwegian)