

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for merkostnader da passasjerene ble nektet å benytte sine returbilletter.

### Dato

06.11.2018

### Saksnummer

2017-03185

### Tjenesteytere

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt billetter for tre passasjerer med KLM fra Cardiff via Amsterdam til Oslo tur/retur. Utreisen var 17. desember 2016 kl. 10.20 fra Cardiff (CWL) til Amsterdam (AMS) med KL1060, og videre med KL1147 fra Amsterdam til Oslo lufthavn (OSL) kl. 14.45. Returreisen var bestilt til 26. desember med avreise fra Oslo kl. 12.40. Reisen kostet totalt kroner 10 575 og var kjøpt gjennom Ticket Feriereiser.

Som følge av en misforståelse i forbindelse med tidsforskjell mellom Norge og Wales, ankom passasjerene flyplassen i Cardiff for sent, og de rakk følgelig ikke avreisen. Passasjerene ble nektet ombordstigning, og bestilte derfor nye utreisebilletter neste dag, samt at de tok inn på hotell i ventetiden. Reisefølget var i kontakt med KLM via chat og samtaler med de ansatte på flyplassen i Cardiff. KLM ble informert om at reisefølget kjøpte nye utreisebilletter. Klager anfører at det derfor var åpenbart for KLM at reisefølget ønsket å benytte sine opprinnelige returbilletter, selv om de hadde blitt forhindret fra å benytte utreisebillettene. KLM ga ikke på noe tidspunkt informasjon om at returbillettene ikke kunne benyttes eller at det ville bli krevet ekstragebyr for hjemreisen.

Passasjerene tilbragte julen i Norge, og 25. desember mottok en av passasjerene en SMS fra KLM med informasjon om innsjekking. Meldingen ble avsluttet med "Vi sees snart om bord". Klager viser til fremlagt skjermbilde av tekstmelding.

Da passasjerene ankom Oslo lufthavn kunne de ikke sjekke inn. Representanter for KLM informerte for første gang om at returbillettene ikke kunne benyttes. Passasjerene fikk videre informasjon om at det var ledig plass på flyet, og at de kunne kjøpe nye billetter til cirka kroner 15 000. Klager anfører at denne prisen var urimelig høy, og at passasjerene valgte å kjøpe billetter med Norwegian til London, for å reise videre derfra med tog.

Klager fremsatte krav om erstatning overfor KLM den 31. desember 2016. Den 20. mars 2017 mottok klager avslaget fra KLM, med informasjon om at delvis tilbakebetaling var skjedd til Ticket Feriereiser. Etter det opplyste fra Ticket dreier dette seg om skatter og avgifter for de ubenyttede billettene, totalt kroner 1 979. Disse pengene er overført til klager.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om erstatning for utgifter til nye flybilletter kroner 9 293, samt togbilletter til 111,30 britiske pund.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

KLMs registre viser at de tre passasjerene var for sene til deres flyvning KL1060 17. desember 2016, og at de derfor ble nektet å gå om bord. Dette er i overensstemmelse med selskapets vilkår artikkel 8.2.

På returreisen kunne ikke passasjerene sjekke inn på KL1144 26. desember 2016, da de ikke hadde benyttet sine utreisebilletter. Passasjerene måtte i så fall endre bookingen, som ville ha medført et endringsgebyr på 250 euro pr. passasjer. Det følger av KLMs vilkår artikkel 3.5 at det kan påløpe endringsgebyr ved endringer. I tillegg legges prisdifferansen til totalprisen, og kostnaden for nye billetter vil være høy på avreisedagen.

KLM har ikke eksakt oversikt over tilgjengelige seter på KL1144 den 26. desember 2016, men det følger av systemet at ledig kapasitet i økonomiklasse lå på cirka 20 prosent. KLM har foretatt en kalkulering av kostnadene for nye billetter, og viser til at nye billetter ville kostet cirka kroner 16 712,50 kroner.

KLM avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Det er ikke uvanlig at flyselskap selger tur-/ returreiser rimeligere enn to enveisbilletter. Ofte vil en enveisbillett være dyrere enn en tur-/ returbillett. Det vil gi passasjerer en urimelig fordel om han eller hun bare skulle kunne benytte seg av returen i et slikt tilfelle.

Det fremkommer av KLMs transportvilkår som var gjeldende i desember 2016, under avsnittet "Billetter", vilkårene punkt 3.4, at dersom det er flere flygninger på en og samme billett, og en endrer rekkefølgen eller utelater en flygning, for eksempel utreisen ved en tur/retur reise, må man betale en eventuell prisdifferanse mellom opprinnelig pris for strekningen og prisen for en enveisbillett på omgjøringsstidspunktet.

Det var ingen feil fra KLMs side at klager med reisefølge ble nektet ombordstigning på utreisen. Det skyldtes klagers egne forhold. Da passasjerene ankom Oslo lufthavn kunne de ikke sjekke inn. Representanter for KLM informerte om at returbillettene ikke kunne

benyttes. Passasjerene fikk videre informasjon om at det var ledig plass på flyet, og at de kunne kjøpe nye billetter til kroner 15 000. Dette takket klager nei til.

KLM har foretatt en kalkulering av kostnadene for nye billetter og har kommet til at billettene på avreisetidspunktet ville kostet NOK 19 007,50. Fratrukket prisen på original returbillettene, ble prisen NOK 16 712,50, mens klager ble tilbudt å endre billettene for NOK 15000.

Nemnda legger beregningen til grunn.

Nemndas flertall - leder og bransjerepresentantene - er etter dette av den oppfatning at KLM hadde anledning til å kreve et tillegg som beskrevet ovenfor for å utstede nye returbilletter. Dette er også lagt til grunn i tidligere nemndspraksis, jf. FLYKN 2016-00549, 2016-00192, 2016-00215.

At selskapet ikke kansellerte billettene rent faktisk, men sendte tekstmelding til klageren med spørsmål om innsjekking dagen før planlagt returreise, kan etter nemndas syn ikke gi ham en bedre rett.

Mindretallet - forbrukernes representanter - viser til at nemnda i flere tidligere saker har uttalt at det vil være et urimelig vilkår om manglende oppmøte på utreisen automatisk skal føre til kansellering av returreisen, men at flyselskapet vil ha anledning til å kreve et tillegg som svarer til en eventuell differanse mellom prisen for en enveisbillett hjem på bestillingstidspunktet og prisen for returreisen som lå innbakt i den opprinnelige tur-/returbilletten. Hensynet bak løsningen som er oppstilt i nemndspraksis om beregning av pristillegg, er at den reisende ikke skal kunne få en urimelig fordel av å kun benytte en tur-/returbillett den ene veien, da det ofte er rimeligere å bestille en tur/retur flygning enn en enveisbillett. Selskapet har i vår sak henvist til vilkårene pkt. 3.4. som hjemmel for de disposisjoner de har foretatt. Konsekvensen av at selskapet betrakter returreisen som ugyldig og foretar beregning av pristillegg etter vilkårene pkt. 3.4, blir etter mindretallets syn at den reisende i praksis stilles som om reisen er kansellert og at man er henvist til å kjøpe ny billett til tilnærmet markedspris på «omgjøringstidspunktet». Mindretallet er av den oppfatning at vilkårene er urimelige og mener at selskapet skulle ha tilbudt klager å reise mot å betale pristillegg beregnet opp mot pris for enkeltstående reise på bestillingstidspunktet. Mindretallet er klar over at flyselskapets vilkår i noen tidligere saker ikke har blitt gjenstand for rimelighetssensur av nemnda, bl.a. FLYKN-2016-192, men er av den klare oppfatning at det ikke er grunn til å vurdere disse vilkårene annerledes enn tidligere praksis, da virkningen i alle tilfeller er at den reisende stilles som om reisen er kansellert. Dersom pris for enkeltstående reise på bestillingstidspunktet var rimeligere enn returreisen klager endte opp med å kjøpe, er det mindretallets oppfatning at klager kan kreve mellomlegget erstattet.

Nemnda finner etter dette ikke å anbefale at klager gis medhold. Avgjørelsen er fattet med den dissens som fremgår over.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Vibecke Groth (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Camilla Rise (NHO luftfart)
- Joachim Sponheim (SAS)