

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter i forbindelse med kansellering.

Dato

08.08.2012

Saksnummer

047/12F

Tjenesteyter

Icelandair

Krav om refusjon av utgifter i forbindelse med kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans familie skulle reise fra Oslo til Los Angeles t/r 2. - 14. november 2011.

Noen dager før avreise ble klager beordret til Polen av sin arbeidsgiver, som også bestilte ny utreise for han fra Polen til Los Angeles.

Klagers familie benyttet opprinnelig utreisebillett fra Oslo. De informerte ved innsjekk at klager hadde annen utreise, men at han ville benytte seg av sin returbillett. Familien fikk aldri noen beskjed om at dette ikke lot seg gjøre. De ble heller ikke spurt om hvor den fjerde personen i samme reisefølge og under samme bookingreferanse befant seg.

Ved innsjekk på returreisen var klagers returbillett kansellert siden han ikke hadde benyttet utreisen. Han fikk ingen hjelp til ombooking, og endte opp med å kjøpe enveisbillett med et annet flyselskap da det var fullt på Icelandair.

I ettertid har Icelandair forklart klager at returen automatisk blir kansellert dersom man ikke benytter seg av utreisen. Klager stiller seg undrende til hvorfor hans familie ikke fikk beskjed om dette ved innsjekk på Gardermoen.

Klager er nå inneforstått med at ovennevnte regel står i selskapets vilkår, men han stiller seg svært kritisk til selskapets håndtering og informasjonsplikt. Klager fikk ingen e-post, sms eller telefon fra Icelandair om kanselleringen. Hadde han vært klar over at returbilletten var kansellert, ville han følgelig ha ordnet opp i saken umiddelbart og i god tid før han og familien skulle reise hjem. Han ville da også mest sannsynligvis greid å skaffe en mye rimeligere billett på strekningen.

Klager krever refusjon av ny returreise, USD 3 597,80, samt telefonutgifter på til sammen kroner 1 020.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Icelandair har i det vesentlige anført:

I Icelandairs regler og vilkår står det følgende:

«Det er viktig at billetten brukes i riktig rekkefølge. Hvis en avgang ikke blir brukt vil resten av reisen automatisk bli kansellert.»

Klager burde ha kontaktet Icelandair før avreise for å gi beskjed om at utreisen ikke ville bli benyttet. Det var mulig å endre billetten mot gebyr.

Innsjekkingspersonalet på flyplassene har kun som oppgave å sjekke inn passasjerene. De har ingen oversikt over prisstrukturer og regler på hver enkelt billett.

Icelandair kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Icelandair kansellerte returreisen automatisk, da klager ikke hadde benyttet utreisen. Kanselleringen førte til at klager måtte kjøpe ny tur/retur billett. Han ble videre påført telefonutgifter.

Nemnda har ved vurdering av saken delt seg i et flertall og et mindretall. Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at det i dag ikke kan anses som allment kjent at man ikke har anledning til å benytte en returbillett hvis man ikke har benyttet utreisebilletten. Flertallet viser til at det i dagens flymarked er vanlig med enkeltreiser. Det er videre vanlig at flyselskaper benytter uttrykket tur/retur-reiser på sine hjemmesider til tross for at de i realiteten selger to enkeltreiser. Flertallet er av den oppfatning at et stort flertall av forbrukere vil finne det overraskende og ulogisk at man ikke har anledning til å benytte billetten kun den ene veien. Forbrukeren har betalt for reise frem og tilbake, og det er langt fra innlysende at noen kan tape på/ha innvendinger mot at man kun benytter plassen den ene veien.

Etter flertallets vurdering vil det være sterkt urimelig om returflygningen automatisk falt bort ved at utreisen ikke ble benyttet. Flertallet er videre av den oppfatning at det er sterkt urimelig ikke å informere passasjerene direkte om dette ved kanselleringen. Passasjerene får derved ikke varsel om å måtte innrette seg på den nye situasjonen. På den annen side vil en tur/retur flygning normalt være billigere enn to enveisbilletter, og det ville gi passasjerene en urimelig fordel om han kunne benytte billetten kun den ene veien. Etter flertallets vurdering bør dette føre til en delvis tilsidesettelse av Icelandairs vilkår, jf. prinsippet i avtaleloven § 36. Flertallet er av den oppfatning at dersom man har en tur/returbillett, men kun benytter seg av returen, kan man pålegges å betale en eventuell prisdifferanse mellom opprinnelig pris for strekningen og prisen for enveisbillett for strekningen målt opp mot prisene ved bestilling av den opprinnelige billetten.

I dette tilfellet var det imidlertid ikke ledige plasser igjen på flyet. Klager ble således henvist til å kjøpe ny og dyrere billett med annet selskap. Dette hadde kunnet blitt unngått dersom klager umiddelbart hadde fått beskjed om kanselleringen. Klager bør etter flertallets vurdering refunderes den ekstrautgift han ved dette ble påført, dvs. den nye billettprisen med

fratrekk av enveisbillett med Icelandair målt opp mot prisen ved bestilling av den opprinnelige billett.

Klager ble påført ekstra telefonutgifter. Flertallet anbefaler at Icelandair erstatter disse.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av en annen oppfatning. Flyselskapene har tradisjonelt priset tur/retur billetter lavere enn to enkeltbilletter. Dette må anses for kjent. Klagerne har videre ved kjøpet av reisen akseptert Icelandairs vilkår der det fremgår at kupongene i en billett må benyttes i riktig rekkefølge. Mindretallet er ikke enig i at dette er et urimelig vilkår. Etter mindretallets vurdering var det berettiget av Icelandair å kansellere klagers returbillett.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Icelandair erstatter klager mellomlegget mellom prisen på den nye billetten og det en enveisbillett med Icelandair hadde målt opp mot prisen ved bestilling av den opprinnelige billett. Nemnda anbefaler videre at Icelandair erstatter klagers ekstra telefonutgifter.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.