

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

17.03.2015

### Saksnummer

832/14F

### Tjenesteyter

KLM

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde kjøpt billetter t/r Oslo - Amsterdam for reise 12. - 15. juni 2014. Dessverre kom klager 5 minutter for sent til innsjekk den 12. juni, og måtte av den grunn kjøpe ny billett fra Oslo til Amsterdam med annet selskap.

Da klager skulle sjekke inn på returen med KLM, viste det seg at returen var kansellert da utreisen ikke var benyttet. Klager stiller seg kritisk til dette, og at det ikke ble sendt ut noen informasjon om dette verken per e-post eller sms. Klager måtte kjøpe ny returbillett til Oslo.

Klager krever refusjon av nye returbilletter, kroner 6 140.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### KLM har i det vesentlige anført:

En billett er kun gyldig i den rekkefølge reisestrekningene er bestilt. KLM viser til IATA(International Air Traffic Association)s resolusjon 723 som sier at en billett kun er gyldig som vist på billetten.

Det er standard praksis hos internasjonale flyselskap, at returen på en lavprisbillett kanselleres dersom utreisen ikke benyttes. Dette kommer også frem av vilkårene som klager har krysset av for å ha lest.

Dersom klagers returbillett skulle blitt rekalkulert til en enveis billett på returdagen, ville denne kostet kroner 9 618 for to passasjerer. Det ble i dette tilfellet rimeligere for klager å kjøpe en ny returreise med et annet selskap.

KLM ønsker av godvilje å tilby klager to reisegavekort på kroner 2 000 hver, men kan dessverre ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

Det vises til KLMs brev.

## 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, må man betale en eventuell prisdifferanse mellom opprinnelig pris for strekningen og prisen for en enveisbillett for strekningen på bestillingstidspunktet.

Slik den norske teksten er formulert (eller antagelig oversatt) er innholdet etter nemndas vurdering et ikke lett tilgjengelig. Det går likevel frem at man må være forberedt på å måtte betale ett tillegg om man ikke benytter flygningene i den rekkefølgen som fremkommer av billetten.

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 bestillingstidspunktet. KLM hadde etter nemndas vurdering ikke rett til å kreve et tillegg basert på differansen på omgjøringstidspunktet.

Klager kjøpte nye billetter til kroner 6 140 med et annet selskap. Dersom denne prisen er høyere enn differansen mellom opprinnelig pris for strekningen og prisen for enveisbillett for strekningen på bestillingstidspunktet for returreisen, anbefaler nemnda at differansen erstattes.

Dersom reisegavekortene er utlevert, anbefales disse returnert.

## Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at KLM erstatter en eventuell differanse i klagers disfavør mellom kroner 6 140 og det klager skulle ha betalt ved omregning av prisen for den opprinnelige billetten.

Vedtaket var enstemmig.

## Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS.

*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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*