

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av returbillett.

Dato

05.01.2012

Saksnummer

271/11F

Tjenesteyter

KLM

Krav om erstatning av returbillett.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Amsterdam til Oslo den 8. mai 2011. Da klager kom på flyplassen var billetten kansellert som følge av at klager ikke hadde benyttet utreisen på billetten den 6. mai 2011.

Klager stiller seg uforstående til kanselleringen, og at han ikke fikk beskjed på forhånd om at returen var kansellert. Klager kan vanskelig se at vanlige flykunder har rimelig grunn til å tro at vilkårene KLM gjør gjeldende faktisk ligger til grunn for avtalen. Det kan neppe være allment kjent at returbilletter blir automatisk kansellert ved no-show på første flygning. Klager finne det både ulogisk og overraskende at dette skal være et avtalevilkår, og mener at dette vilkåret etter vanlige kontraktrettslige regler ikke kan anses å være vedtatt. Klager viser til Flyklagenemndas avgjørelse 033/10F (FLYKN-2010-33).

Subsidiært anføres at KLM i det minste må ha en plikt til å informere flypassasjerene om at returbilletten er kansellert, enten via telefon eller e-post. Da ville klager i det minste fått anledning til å bestille returbillett tidligere, og på den måten begrense skaden som oppstod. Et slikt varsel ble aldri mottatt.

Klager måtte kjøpe ny billett med SAS som han krever erstattet, kr 972.

KLM har i det vesentlige anført:

Klagers retur billett ble kansellert som følge av klagers egen feil, da han møtte opp for sent på utreisen den 6. mai 2011.

Før klager kunne fullføre bestillingen av billetten, måtte han krysse av for å ha lest regler og vilkår hvor det står følgende:

«Carrier will honour Coupons only in sequence from the Place of Departure as shown on the Ticket. The fare that the Passenger paid corresponds to the route stated on the Ticket and the usage of the complete routing shown on the Ticket forms an essential part of the Contract

of Carriage. The Contract of Carriage excludes the cancellation of individual parts (Coupons) of the journey. Except as otherwise provided for in the Fare conditions, the Ticket will not be accepted and shall lose all value and validity if the Coupons are not used in the order in which they are issued (for example if the Passenger does not use the first Coupon and embarks at a point which is not the Place of Departure, or embarks at an airport mentioned in the Ticket without having used any of the previous Coupon(s)).»

KLM kan på grunnlag av dette ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

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.

Konsekvensene av ikke å benytte utreisebilletten er store. Det er derfor svært viktig å informere tydelig om dette. Det er etter flertallets vurdering ikke tilstrekkelig at en opplysning om dette kun fremkommer som et av mange punkter i vilkårene.

Flertallet er av den oppfatning at KLM ikke har informert om vilkåret på en tilstrekkelig tydelig måte, og anbefaler at KLM erstatter klagers merutgifter på 972 kroner.

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 flyselskapets betingelser, der det klart fremgår at det ved utelatt fremmøte ikke gis noen refusjon, og at hele reisen da anses som avbestilt. Etter mindretallets vurdering var det berettiget av KLM å anse returreisen som avbestilt, og klagerne må selv bære utgifter til nye billetter til hjemreisen.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager gis en erstatning på 972 kroner.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.