

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet å endre sin reise.

### Dato

15.04.2016

### Saksnummer

0897/15F

### Tjenesteyter

Finnair

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise på business klasse fra Oslo til Delhi via Helsinki den 7. mai 2015. Klager måtte endre sin billett grunnet sykdom, noe hun hadde gjort uten problem flere ganger tidligere. Da klagers sønn dagen før avreise ringte Finnair for nok en gang å endre billetten, svarte de at de skulle ringe tilbake. Det gjorde de aldri. Da klagers sønn ringte opp igjen avreisedagen fikk han beskjed om at det ikke var mulig å endre billetten. Klager bor en time unna flyplassen og rakk ikke avgangen.

Klager krever full refusjon av ubenyttet billett eller ny billett til en senere reise.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Finnair har i det vesentlige anført:

Den 21. februar 2014 bestilte klager følgende business billett som var gyldig i ett år: 5. mars 2014 Delhi - Helsinki avg. 10:40 med AY022 5. mars 2014 Helsinki - Oslo avg. 16:05 med AY2659 23. desember 2014 Oslo - Helsinki avg. 17:10 med AY2660 23. desember 2014 Helsinki - Delhi avg. 20:15 med AY021

Klager bestilte billetten hos et reisebyrå. Her kommer det i regler og vilkår frem at billetten kan endres og avbestilles mot gebyr, men dersom returen kanselleres etter at utreisen er benyttet, er det ingen refusjon på returbilletten.

Den 4. mars 2014 endret reisebyrået klagers utreise til den 21. mars 2014. Gyldigheten på billetten er derfor til den 21. mars 2015. Gyldigheten på billetten kan ikke utvides ved å endre returdato på billetten.

Den 1. august 2014 utførte Finnair en ruteendring på avgangen fra Oslo til Helsinki den 23. desember 2014 fra kl. 17:10 til kl. 13:15. Reisebyrået ble informert om ruteendringen.

Den 24. april ble det opprettet en ny reservasjon: 7. mai 2015 Oslo - Helsinki avg. 13:15 med AY656 7. mai 2015 Helsinki - Delhi avg. 20:10 med AY021

Finnair har her gjort et unntak og tillatt utvidelse av gyldigheten på klagers billett.

Den 5. mai ble denne endret til: 9. juni 2015 Oslo - Helsinki avg. 17:10 9. juni 2015 Helsinki - Delhiavg. 20:10

Også denne gangen gjorde Finnair et unntak og tillot en utvidelse av billetten.

I følge klager ringte sønnen hennes Finnair den 8. juni for igjen å endre billetten. Han fikk beskjed om at dette måtte sjekkes og at Finnair ville ringe han tilbake. Av ukjente årsaker ble ikke klagers sønn oppringt. En time før avgang den 9. juni ringte klagers sønn Finnair igjen, og han ble forklart at det dessverre ikke var mulig å endre billetten. Det var da for sent for klager å rekke avgangen.

Klager har hele tiden vært klar over at hennes billett kun var gyldig til 21. mars 2015. De endringene som ble gjort etter dette ble kun gjort av godvilje. Denne gesten betyr ikke at gyldigheten på billetten vil endres.

Finnair kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Finnairs brev.

### **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at billettene til klageren i henhold til vilkårene kunne endres og kanselleres mot gebyr. Kansellering av returen var imidlertid ikke mulig etter at utreisen var benyttet.

Klager hadde opprinnelig bestilt utreise fra Delhi 5. mars 2014 med returreise 23. desember 2014. Utreisedato ble endret flere ganger, senest til 21. mars 2014. Denne billetten ble benyttet.

Nemnda legger videre til grunn at returreisen ble endret til 7. mai 2015 og senere til 9. juni 2015 kl. 17:10. Endringene ble tillatt til tross for at billetten kun var gyldig til 21. mars 2015 (ett år fra utreise).

Det er ikke omstridt at klagers sønn ringte Finnair den 8. juni og spurte om morens billett kunne endres ytterligere en gang. Det er videre ikke bestridt at Finnair skulle undersøke dette og ringe tilbake. Finnair ringte ikke tilbake. Klagers sønn purret den 9. juni kl. 16:00. Han ble da fortalt at billetten ikke kunne endres. Det var på dette tidspunkt ikke tid til å rekke avgangen.

Nemnda er av den oppfatning at klagers krav ikke kan føre frem. Nemnda viser til at billettvilklårene ikke ga klager rett til å endre billetten. At Finnair til tross for dette ved to tidligere anledninger hadde tillatt endring, tilsier ikke at klager kunne påregne ytterligere en endring. Det var uheldig at Finnair ikke ga tilbakemelding som lovet. Nemnda kan imidlertid ikke se at det i selv gir grunnlag for erstatning. I mangel av svar måtte klageren forholde seg til reglene og eventuelt møtt frem på flyplassen i rett tid til avgang.

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

### **Vedtak:**

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

Vedtaket var enstemmig.

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Svante Bergman, Reisegiganten AS.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.*