

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til ny billett som følge av kansellert hjemreise.

Dato

14.03.2017

Saksnummer

2016-00549

Tjenesteytere

Travelnet Reisevarehuset

Klager har i det vesentlige anført

En gruppe på 17 personer bestilte en reise t/r Trondheim - Amsterdam hos Travelnet Reisevarehuset i Trondheim, for reise 23. - 26. mai 2016 med KLM. En person i reisefølget hadde kommet seg til Amsterdam på egen hånd, og benyttet seg derfor ikke av sin utreisebillett. Overraskelsen var stor da returbilletten til denne personen viste seg å være kansellert som følge av at utreisen var ubenyttet. Reisefølget ble ikke på noe tidspunkt verken av KLM eller reisebyrået informert om denne praksisen.

Klager krever refusjon av utgifter til ny returbillett, kroner 4 100.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Travelnet Reisevarehuset har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har byrået i det vesentlige anført:

Lavprisbillett hos KLM får man kun dersom man kjøper en tur-retur billett. En enveis billett hos KLM er vanligvis mye dyrere enn en tur-retur billett.

I KLMs regler og vilkår står det at flyselskapet har rett til å kansellere en passasjers flybillett dersom vedkommende ikke har møtt opp til utreisen.

Nemnda bemerker

Klageren kjøpte tur- / returreise for en gruppe på 17 personer gjennom Travelnet Reisevarehuset som selger flybilletter med forskjellige selskap. For reisen gjelder det aktuelle flyselskapets - det vil her si KLMs - vilkår. En person i gruppen fikk hjemreisen kansellert fordi hun ikke hadde benyttet utreisebilletten.

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 man i et slikt tilfelle kunne benytte seg kun av returen.

Flertallet - lederen, flyselskapenes representanter og forbrukernes representant Bente Foshaug - mener at det fremgår klart nok av KLMs vilkår og hjemmeside at selskapet har beholdt seg retten til å avbestille reisen hvis passasjerer ikke overholder fastsatt oppmøtetid / endrer reiseplanen. Klageren har ved bestillingen av tur- / returbilletten, akseptert disse vilkårene. Han hadde all mulig oppfordring til å undersøke vilkårene / hjemmesiden ved endring av reiseplanen sin.

Nemnda ser etter dette utgiften som klageren ble påført ved kjøp av ny hjemreisebillett, som en følge av at flyselskapets vilkår ble brutt, og finner da ikke grunnlag for kravet om refusjon av denne utgiften.

Mindretallet - forbrukernes representant Anne Sofie Faye-Lund - mener at det aktuelle vilkåret er vanskelig tilgjengelig for passasjerene, og at klageren derfor ikke kan anses for å ha vedtatt dette vilkåret før avreise. Det vises til KLMs omfattende vilkår og til dette konkrete vilkårets utforming, jf overskriften Flykupong bruksrekkefølge. Selv om vilkåret omtales på flyselskapets nettside, er vilkåret vanskelig å forstå for folk flest.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bente Foshaug (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)