

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

15.10.2013

Saksnummer

246/13F

Tjenesteyter

KLM

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise fra Trondheim til Roma t/r 29. mars - 13. april 2013 med KLM. Av ulike årsaker benyttet ikke klager seg av utreisen, som medførte at returen ble kansellert. Klager mener denne regelen ikke kommer godt nok frem i reisevilkårene.

Klager måtte kjøpe seg ny billett fra Roma til Trondheim, kroner 2 835.

Klager krever refundert opprinnelig billett, kroner 1 542, samt ny billett, kroner 2 835.

Det vises for øvrig til klagers brev.

KLM har i det vesentlige anført:

I henhold til IATA resolusjon 723 og KLMs regler og vilkår må kuponger i en billett benyttes i den rekkefølgen den er bestilt i. Dersom man ikke benytter seg av utreisen på en t/r billett, kan returen omregnes til en enveis billett. Prisen på en slik omregning vil være mellomlegget av prisen på den opprinnelige billetten, og prisen på en enveis billett den dagen billetten omregnes.

For at klager skulle kunne benytte seg av returreisen fra Roma til Trondheim måtte den omregnes, da han ikke hadde benyttet seg av utreisen på billetten. Klager fant en billett som var billigere med et annet selskap, og valgte av den grunn å avslå tilbud om omregning fra KLM.

På grunnlag av ovennevnte kan KLM ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig 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 passasjeren 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 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 ny billett til kroner 2 835 med et annet selskap. Dersom denne prisen er høyere enn differansen mellom opprinnelig pris for strekningen og prisen for enveisbillett for strekningen på bestillingstidspunktet på returreisen, anbefaler nemnda at differansen erstattes.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at KLM erstatter en eventuell differanse i klagers disfavør mellom kroner 2 835 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, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

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.