

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for kjøp av ny billett grunnet dårlig informasjon ved bestilling.

Dato

08.01.2013

Saksnummer

346/12F

Tjenesteyter

Finnair / Expedia

Krav om erstatning for kjøp av ny billett grunnet dårlig informasjon ved bestilling.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager kjøpte to billetter fra Oslo til Sydney og tilbake. Klagers kjæreste befant seg i Australia, og skulle kun benytte billetten fra Sydney til Oslo. Grunnen til at klager bestilte billettene på denne måten var for å få best mulig pris, og for å være sikker på at de fikk sitte sammen på returen.

Da klager sjekket inn på Gardermoen den 7. mars 2012 ble han fortalt at billetten til hans kjæreste ville bli kansellert i sin helhet om hun ikke benyttet utreisen fra Oslo til Sydney.

Klager stiller seg svært kritisk til at denne viktige informasjonen ikke kom tydeligere frem ved bestilling. Klager var før avreise i kontakt med Expedia per telefon, og det kom i denne samtalen frem at klagers kjæreste kun skulle benytte returbilletten. Klager ble på det tidspunktet ikke informert om at dette ikke var mulig.

Klager måtte kjøpe ny billett til sin kjæreste, kroner 11 500. Klager krever dette beløpet refundert.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Expedia har i det vesentlige anført:

Expedia er kun en formidler av flybilletter, og må forholde seg til flyselskapenes regler.

Da klager bestilte reisen på Expedias nettsider krysset han av for å ha lest regler og vilkår. Her står det at dersom man ikke benytter utreisen på en billett, vil flyselskapet automatisk kansellere returreisen.

Expedia kan på grunnlag av ovennevnte dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Finnair har i det vesentlige anført:

Da klager bestilte sin reise på Expedia.no krysset han av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at dersom man ikke benytter utreisen på billetten, vil returen automatisk bli kansellert. Disse reglene er korrekte, og riktig videreformidlet av Expedia.

Det er ikke tillatt å kun benytte seg av enkelte strekninger på en billett. Kupongene må benyttes i samme rekkefølge som de er bestilt. En tur-retur reise er rimeligere enn en enveis billett, det er derfor ikke tillatt å kun benytte seg av den ene strekningen på en tur-retur reise. Finnair må forholde seg til sine regler og vilkår. Klager bestilte billett med hensikt av å kun benytte returbilletten. Det var altså ikke sykdom eller force majeure e.l. som var årsaken til at utreisen ikke ble benyttet.

Det er viktig for Finnair at alle passasjerer blir behandlet likt, flyselskapet kan derfor 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 eller billettene i kupongrekkefølge. 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.

Etter flertallets vurdering vil det være sterkt urimelig om returflygningen automatisk falt bort ved at utreisen ikke ble benyttet. På den annen side vil en tur/retur flygning normalt være billigere enn to enveisbilletter, og det ville gi passasjerer en urimelig fordel om han kunne benytte billetten kun den ene veien. Etter flertallets vurdering bør dette føre til en delvis tilsidesettelse av Finnairs vilkår, jf. prinsippet i avtaleloven § 36. Flertallet er av den oppfatning at dersom man har en tur/returbillett, men kun benytter seg av returen, kan man pålegges å betale en eventuell prisdifferanse mellom opprinnelig pris for strekningen og prisen for enveisbillett for strekningen målt opp mot prisene ved bestilling av den opprinnelige billetten. Flertallet viser til tidligere nemndsavgjørelser 127/10F (FLYKN-2010-127) mot Finnair og 33/10F (FLYKN-2010-33) mot KLM og til avgjørelse av tysk Høyesterett (Bundesgerichtshof) av 29. april 2010 mot KLM.

Klager måtte kjøpe ny billett til NOK 11 500. Flertallet anbefaler at Finnair erstatter klagers tap med fradrag av eventuell prisdifferanse mellom opprinnelig pris for strekningen og prisen for enveisbillett på strekningen målt opp mot prisene ved bestilling av den opprinnelige billetten.

Expedia er å anse som en formidler av Finnairs billetter. Etter flertallets vurdering gir de foreliggende opplysninger ikke tilstrekkelig grunnlag for erstatningsansvar for Expedia.

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 Finnairs vilkår der det fremgår at kupongene i en billett må benyttes i riktig rekkefølge. Mindretallet er ikke enig i at dette er et urimelig vilkår. Etter mindretallets vurdering var det berettiget av Finnair å kansellere klagers returbillett.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Finnair betalere til klager NOK 11 500 med fradrag av eventuell prisdifferanse mellom opprinnelig pris for strekningen og prisen for enveisbillett på strekningen målt opp mot prisene ved bestilling av den opprinnelige billetten.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, 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.