

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

22.02.2012

### Saksnummer

335/11F

### Tjenesteyter

KLM

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reise fra Værnes til New York den 13. mai 2011 med billetter de hadde vunnet i en konkurranse. Klagerne kom for sent til innsjekk og billetten ble kansellert. Klager måtte kjøpe nye billetter til 12 000 kroner.

Klagerne er sjokkert over kundebehandlingen de fikk av KLM. De hadde hatt god tid til å rekke flyet videre i Amsterdam dersom KLM hadde funnet en alternativ rute fra Trondheim. Klagerne var også innstilt på å betale for denne utgiften siden feilen lå hos dem selv.

Da klagerne ikke selv bestilte billettene online, var de ikke klar over reglene som gjelder.

Klager krever erstatning for nye billetter til New York, 12 000 kroner.

#### KLM har i det vesentlige anført:

Det er passasjerenes eget ansvar å sette seg inn i regler og vilkår for reiser som enten blir bestilt online eller per telefon.

I KLM viser til sine regler og vilkår på denne billettypen, hvor det står at man ikke kan kansellere deler reisen, for deretter å benytte seg av andre deler av reisen. Billetten vil miste sin verdi og gyldighet dersom kupongene ikke blir benyttet i samme rekkefølge som den er bestilt. Dette var tilfellet i klagers situasjon.

Klager har selv slått fast at de kom for sent til innsjekk for sin flight den 13. mai 2011. På grunnlag av dette og KLMs regler og vilkår, kan flyselskapet dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

#### Nemnda bemerker:

Nemnda har ved vurderingen 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 en billett bestående av flere flystrekninger må benyttes i den rekke følge som fremgår av billetten, og at den resterende del av billetten faller bort i sin helhet dersom man ikke benytter en strekning. Etter flertallets oppfatning er det heller ikke allment kjent at man ikke har rett til å benytte returbilletten 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 deler av billetten. Forbrukeren har betalt for alle reisestrekningene, og det er langt fra innlysende at noen kan tape på/ha innvendinger mot at man kun benytter en del av reisen eller kun benytter plassen den ene veien.**

Konsekvensene av ikke å benytte en flystrekning er store. Det er derfor svært viktig å informere tydelig om dette. KLM har under overskriften «Rekkefølge av kupongbruk» i de generelle vilkår avsnitt III punkt 3 a) orientert om vilkåret. Etter flertallets vurdering er dette ikke tilstrekkelig. Informasjonen er bortgjemt og er ikke lett å forstå. Den mangelfulle informasjon må etter flertallets vurdering føre til at KLM ikke hadde rett til å nekte klagerne å benytte billetten fra Amsterdam.

Flertallet anbefaler at KLM erstatter klagerne de ekstraavgifter de ble påført, dog slik at klagerne selv må bære ansvaret for at de ikke kunne benytte første flystrekningen Værnes-Amsterdam.

**Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av en annen oppfatning. Flyselskapene har tradisjonelt priset sammenhengende billetter, tur/retur billetter lavere enn enkeltbilletter. Dette må anses for kjent.**

Klagerne har videre ved kjøpet av billettene akseptert flyselskapets betingelser, der det klart fremgår at billetten mister all verdi om den ikke benyttes i rekkefølge. Etter mindretallets vurdering var det berettiget av KLM å nekte klagerne å benytte billetten fra Amsterdam da de ikke benyttet første del av billetten, flygningen fra Værnes til Amsterdam. Mindretallet finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

En samlet nemnd viser for øvrig til Flyklagenemndas tidligere vedtak i sak 33/10F (FLYKN-2010-33).

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

#### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at KLM erstatter klagerne de ekstraavgifter de ble påført, dog slik at klagerne selv må bære ansvaret for at de ikke kunne benytte første flystrekningen Værnes-Amsterdam.

**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 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.*