

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for ny returbillett grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

10.02.2014

### Saksnummer

575/13F

### Tjenesteyter

Expedia

Krav om erstatning for ny returbillett grunnet nektet ombordstigning.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise fra Oslo til USA via London hos Expedia. Han oppdaget senere at han kun hadde 1 t 30 min på flybytte i London. Klager har lest at man må møte opp minst tre timer før på internasjonale reiser, og kontaktet Expedia for ombooking til tidligere fly fra Oslo. Expedia kunne ikke hjelpe klager, han valgte derfor å kjøpe ny billett selv fra Oslo til London. Da klager skulle reise hjem fra London til Oslo ble han fortalt at billetten var kansellert fordi han ikke benyttet utreisen.

Klager krever refusjon for ny billett mellom London-Oslo, kroner 3 524.

#### Expedia har i det vesentlige anført:

Før klager fikk gjennomført sin bestilling på Expedias nettsider krysset han av for å ha lest regler og vilkår. Her står det at dersom man ikke benytter seg av utreisen på en flybillett, vil returen bli kansellert.

Klager hevder at man behøver minst tre timer på Heathrow, dette gjelder ikke ved mellomlandinger. Minimum tid mellom flyvninger er 1 t 30 min. Klagers reisefølge hadde akkurat 1 t 30 minutter.

Klager valgte selv å bestille ny utreise fra Oslo til London uten å informere Expedia. Hans returreise ble derfor automatisk kansellert av flyselskapet.

Expedia kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Expedias brev.

#### Nemnda bemerker:

Ved bestilling av en sammenhengende reise med mellomlandinger, vil det internasjonale bestillingssystemet finne frem til flygninger og tider som er i henhold til reglene for de aktuelle flyplasser. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn

at minste mellomlandingstid på Heathrow er 1 time og 30 minutter. Systemet fant frem en reise som tilfredsstilte dette. Dersom passasjerer ønsker lengre mellomlandingstid, må forslaget overstyres ved alternative valg ved bestilling. Nemnda bemerker at det følger av internasjonale regler at flyselskapene har ansvaret for å bringe passasjerene med en sammenhengende billett til det endelige bestemmelsesstedet. Skulle det oppstå forsinkelser underveis slik at passasjerer ikke rekke videreforbindelsen, vil flyselskapet omrute passasjerene så snart som mulig. Flyselskapene vil eventuelt også tilby hotell og mat/forfriskninger om nødvendig.

Klagerne ønsket etter bestilling å endre utreisen til London. Nemnda antar at klagerne hadde billetter som ikke kunne endres, og at dette var grunnen til at Expedia ikke kunne etterkomme klagerens ønske.

Det fremkommer av Expedias e-post av 12. september 2013 at klagerne selv valgte en annen flygning til London. Nemnda oppfatter det slik at Expedia ikke ble informert om dette. Expedia kan følgelig ikke lastes for ikke å ha informert klagerne om konsekvensene av en slik endring.

Tur/retur-billetter er ofte vesentlig rimeligere enn to enkeltbilletter. Det er ikke uvanlig at en enveis-billett er dyrere enn en tur/retur-billett. Av denne grunn tillater de fleste flyselskaper ikke at man kun benytter returen på en tur/retur-billett. Tidligere var det vanlig at returbilletten automatisk ble kansellert dersom utreisen ikke ble benyttet. De fleste flyselskaper tillater nå at man kun benytter returen. Selskapene vil imidlertid kreve et eventuelt pristillegg som om returen var bestilt som en enkeltbillett. British Airways har følgende bestemmelse om dette i generelle vilkår:

**3c2) Your ticket is no longer valid if you do not use all the coupons in the sequence provided in the ticket. Where you change your travel without our agreement and the price for the resulting transportation you intend to undertake is greater than the price originally paid, you will be requested to pay the difference in price. Failure to pay the price applicable to your revised transportation will result in refusal of carriage.**

Så vidt nemnda forstår, ble British Airways på forhånd ikke informert om at klager kun ønsket å benytte returen. Returen ble derfor kansellert.

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, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM,

*opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*