

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av returbilletten.

Dato

13.09.2023

Saksnummer

2022-03400

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billett kjøpt igjennom SAS fra Tromsø via Oslo og New York til Los Angeles den 10. november 2022 og hjemreise den 16. november fra Los Angeles via København og Oslo til Tromsø. På hjemreisen så hadde klager en business billett.

Klager benyttet ikke sin utreise fra Tromsø da klager reiste med et annet flyselskap til Los Angeles tidligere.

Kvelden før avreise fra Los Angeles sjekket klager inn på flyet, valgte sete hele veien fra Los Angeles via København og Oslo til Tromsø. Klager reagerte på dagen etter at det ikke var mottatt noen melding fra SAS og forsøker så å logge inn for å sjekke flybilletten. Flybilletten fra Los Angeles er nå ikke mulig å finne, men utreisebilletten fra Tromsø ligger under «mine sider».

Klager tok kontakt med SAS og fikk kun beskjed om at ny billett måtte kjøpes og da på økonomi til kr. 25 000. Hjemreisebilletten var blitt kansellert da klager ikke hadde benyttet utreisen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS vil i dette tilfellet ikke imøtekomme klagers krav om å få dekket utgifter til nye billetter.

Klager brukte ikke utreisen sin og reisen blir dermed kansellert.

Det fremkommer av SAS sine vilkår og befordringsregler at dersom passasjerer ikke møter ved gaten til angitt tidspunkt, kan SAS kansellere billetten. Klager møtte i dette tilfellet ikke til utreisen, og billetten ble kansellert. Videre følger det av vilkårene at billetter som kjøpes kun er gyldig i den transportrekkefølgen som vises på billetten. I

dette tilfellet var rekkefølgen Tromsø - Oslo - New York - Los Angeles, med påfølgende retur. Klager benyttet seg ikke av utreisen, og brukte dermed ikke kupongene i den kjøpte rekkefølgen. Dette er vilkår som klager godtok ved kjøpet av billetten.

Det vises i denne forbindelse til vedlegget, der de relevante reglene er uthevet.

SAS har refundert de skatter og avgifter som klager har rett på når en billett ikke brukes.

Nemnda bemerker

Det er ikke uvanlig at flyselskap selger tur-/ returreiser rimeligere enn to enveisbilletter. Ofte vil en enveisbillett være dyrere enn en tur-/ returbillett.

Det fremkommer av SAS sine reisevilkår punkt 4.5 og 8.1, at dersom du ikke møter opp til en flyvning, kan din videre reise eller returreise bli avbestilt.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall ved vurderingen av om SAS kan holdes ansvarlig for hjemreisebillett.

Mindretallet - bransjerepresentantene - mener det ikke er grunnlag for rimelighetssensur av flyselskapets/reiseformidlers vilkår. Det klare utgangspunktet i norsk avtalerett er at avtaler skal holdes. Avtaleloven § 36 er en snever unntaksregel som åpner for å justere åpenbart urimelige avtaler. Det bemerkes at avtaleloven § 36 er en bestemmelse som etter rettspraksis brukes med atskillig varsomhet og at det følgelig foreligger en høy terskel for adgangen til å benytte denne unntaksregelen.

I herværende tilfelle har passasjerer inngått en klar og tydelig avtale med flyselskapet. Passasjerer kjøpte en tur/retur billett. Ved kjøp av tur/retur billett følger det av avtalens innhold at dersom passasjerer er «no show» på ett segment, så vil resten av reisen kanselleres, uten mulighet for refusjon av billetter. Vilkåret i avtalen springer ut av flyselskapets godt innarbeidede forretningsmodell. Det bemerkes at det er til passasjerens gunst at flyselskapet har en slik policy da dette gjør det rimeligere for passasjerer å kjøpe en tur/retur billett. Passasjerer har alltid mulighet til å kjøpe en enveisbillett og dermed forsikre seg om at en eventuell returreise ikke slettes dersom det skulle oppstå noe uforutsett.

Mindretallet har forståelse for at dette kan virke formalistisk og uheldig for passasjerene i enkelte tilfeller. Det er imidlertid vilkår som passasjerer har godtatt ved inngåelse av avtalen med flyselskapet. Vilkåret kan ikke anses å være så graverende og urimelig at det foreligger hjemmel for rimelighetssensur.

Flertallet - forbrukerrepresentantene og nemndas leder - viser til at nemnda tidligere har uttalt at det vil være et urimelig vilkår om manglende oppmøte på utreisen / bruk av utreisen automatisk skal føre til kansellering av returreisen, men at flyselskapet etter

en rimelighetssensur av vilkårene vil ha anledning til å kreve et tillegg som svarer til en eventuell differanse mellom prisen for en enveisbillett hjem på bestillingstidspunktet og prisen for returreisen som lå innbakt i den opprinnelige tur-retur-billetten, jf. eksempelvis FLYKN-2022-3011, FLYKN-2019-4821, FLYKN-2019-2880, og FLYKN-2016-560 .

I tråd med nemndspraksis kan altså flyselskapet kun kreve et tilleggsbeløp som tilsvarer prisforskjellen mellom hva en enveisbillett ville kostet på bestillingstidspunktet, og prisen som lå innbakt for returreisen i den opprinnelige reisen. Dersom klagers utgifter til ny returbillett overstiger denne differansen, anbefaler flertallet at det overstigende beløpet refunderes til klager.

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

Vedtak

Dersom klagers utgifter til ny returbillett overstiger differansen som er nevnt over, anbefaler Transportklagenemnda at det overstigende beløpet refunderes til klager.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)