

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellert returbillett.

Dato

20.04.2015

Saksnummer

993/14F

Tjenesteyter

Finnair

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellert returbillett.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en billett t/r Oslo - Tokyo via Helsinki for reise 10. april - 14. august 2014. Grunnet sykdom kunne ikke klager benytte seg av utreisen. Da han skulle sjekke inn i Tokyo den 14. august fikk han beskjed om at returen var kansellert fordi utreisen ikke var benyttet. Klager stiller seg kritisk til at han ikke ble informert om dette på forhånd.

Klager måtte kjøpe seg ny returbillett, kroner 8 765, som han krever refundert.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Finnair har i det vesentlige anført:

Klager kjøpte en t/r billett Oslo - Tokyo som ikke kunne endres eller refunderes. Da klager ikke møtte opp til utreisen ble returen automatisk kansellert.

Før man får gjennomført en bestilling på Finnairs nettsider må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at billetten må benyttes i den rekkefølgen som kommer frem på reisedokumentet. Det er ikke mulig å benytte kun deler av billetten, og en enveis billett koster ofte mye mer enn en t/r billett.

Dersom klager kan fremlegge legeattest vil flyselskapet av godvilje refundere hans ubenyttede billett. Finnair kan dessverre ikke imøtekomme hans krav om refusjon av ny billett Tokyo - Oslo.

Det vises for øvrig til Finnairs 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 Finnairs transportvilkår at billetten må brukes i den rekkefølge som fremgår av billetten. Brukes ikke utreisen, vil returreisen automatisk bli kansellert. Finnair vil i et slikt tilfelle rekalkulere prisen på returreisen. Det fremkommer videre at man må betale et eventuelt mellomlegg mellom prisen man har betalt og den korrekte pris for den faktiske reisen.

Nemnda er av den oppfatning det i foreliggende tilfelle vil være urimelig automatisk å kansellere returreisen. På den annen side vil det være en urimelig fordel klager om kun returreisen ble benyttet. Nemnda er således av den oppfatning at Finnair hadde anledning til å kreve en eventuell prisdifferanse mellom opprinnelig pris for strekningen (returreisen) og prisen for enveisbillett for samme strekning på bestillingstidspunktet.

Klager kjøpte ny billett til kroner 8 765. Det fremkommer ikke hvilket selskap fløy med på returreisen. 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.

Nemnda har for øvrig merket seg at Finnair av god vilje har tilbudt å refundere utgifter til den opprinnelige billetten dersom klager leverer legeattest.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Finnair erstatter en eventuell differanse i klagers disfavør mellom kroner 8 765 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, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, .

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.