

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellert returbillett.

Dato

13.11.2015

Saksnummer

0324/15F

Tjenesteyter

Gotogate

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Haugesund til Singapore for å hente sin familie til Norge. Han kjøpte 6 t/r billetter med SAS og Emirates da dette var rimeligere enn enveis billetter. Ingen fortalte klager på forhånd at returreisen ville bli kansellert dersom utreisen ikke ble benyttet.

Da klager skulle sjekke inn i Singapore for returen til Oslo sammen med sin familie var hans families billetter kansellert. Klager måtte ta opp lån av sin arbeidsgiver for å finansiere nye billetter.

Klager krever refusjon av nye flybilletter, samt erstatning for tapt arbeidsfortjeneste, til sammen kroner 55 056.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Gotogate har i det vesentlige anført:

Før klager fullførte sin bestilling på Gotogates nettsider krysset han av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer følgende frem:

«Flybilletter må alltid brukes i kronologisk ordning, og ingen flystrekning kan avstås. Uteblir den reisende fra noen strekning kansellerer flyselskapet den resterende delen av reisen og det utgår ingen tilbakebetaling av billetten. Dette regelverket er utenfor Gotogate.nos kontroll.»

I tillegg til dette stod følgende på klagers reisebekreftelse:

«Ved bestilling av tur/retur billetter er det IKKE mulig å avstå fra første del av reisen for kun å benytte returreisen. Gjør man dette avbestilles hele reisen av flyselskapet og det er ingen refundering av billett-kostnad.»

Klager hevder selv han kjøpte t/r billetter da dette var billigere enn enveis billetter, og innrømmer dermed å ha forsøkt å gå rundt regelverket.

Gotogate kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Gotogates 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.

Klager kjøpte reisen gjennom Gotogate som er en agent som selger flybilletter med forskjellige selskap. For reisen gjelder det aktuelle flyselskaps vilkår.

Nemnda har i tidligere saker uttalt at det vil være et urimelig vilkår om manglende oppmøte på utreisen automatisk skulle føre til kansellering av returreisen. Etter nemndas vurdering, vil imidlertid flyselskapet ha anledning til å kreve en eventuell prisdifferanse mellom opprinnelig pris for strekningen (returreisen) og prisen for enveisbillett for samme strekning på bestillingstidspunktet.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at billettene klager kjøpte var rimeligere enn det klager måtte ha betalt for å omgjøre returbilletten til enveisbilletter.

Utgiftene og forsinkelsen klager ble påført var en følge av at klager brøt flyselskapets vilkår. Nemnda kan følgelig ikke se at det er grunnlag for kravet om refusjon av utgifter til nye billettene eller tapt arbeidsfortjeneste.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

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.