

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

31.10.2016

Saksnummer

2016-00192

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Kristiansand (KL1206) til Raleigh-Durham, via Amsterdam og Boston den 8. august 2015 kl. 06:25. Med returreise fra Raleigh-Durham (KL7231) til Kristiansand, via New York og Amsterdam den 19. desember 2015 kl. 18:00.

Klager ble forsinket og rakk ikke flyet fra Kristiansand til Amsterdam. Klager booket selv nye billetter til Raleigh-Durham.

Da klager skulle reise hjem fra Raleigh-Durham, ble klager nektet ombordstigning grunnet ubenyttet avreisebillett.

Klager stiller seg kritisk til at det ikke ble tilbudt hjelp og assistanse fra KLM på Kjevik ved avreise. Og at det ikke ble informert om sletting av returreise.

Klager krever erstatning for utgifter til ny returbillett.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I henhold til KLMs vilkår må billettene brukes i kupongrekkefølge. Enhver endring i rekkefølgen vil føre til en endring av billettprisen basert på tilgjengelige priser på omgjøringsstidspunktet - ikke tiden for den opprinnelige bestilling.

Klager benyttet ikke utreisebilletten og prisen returreisen måtte rekalkuleres. En tur/returbillett selges ofte rimeligere enn en enveisbillett. Returreisen kostet i dette tilfellet 2 344,99 euro med fradrag av 1141,05 euro for den opprinnelige billetten. I tillegg påløp 120 euro i straffegebyr samt et tilleggsgebyr på 120 euro. KLM frafalt gebyrene, og klager sparte således 280 euro.

KLM kan på grunnlag av overnevnte ikke imøtekomme klagers krav om erstatning.

Nemnda bemerkar

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 KLMs transportvilkår under avsnittet «Billetter» overskriften «Flykupong bruksrekkefølge», vilkårene punkt 3.4, at en dersom det er flere flygninger på en og samme billett, og en endrer rekkefølgen eller utelater en flygning, for eksempel utelater utreisen ved en tur/retur reise, må man betale en eventuell prisdifferanse mellom opprinnelig pris for strekningen og prisen for en enveisbillett for strekningen på omgjøringsstidspunktet-

Nemnda er etter dette av den oppfatning at KLM hadde anledning til å kreve et tillegg som beskrevet ovenfor, for å utstede ny returbillett. Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Linda Olsen (Norwegian)

Camilla Rise (NHO luftfart)