

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klager mener å ha rett på, i følge EU-bestemmelsene, å få dekket sine utgifter til overnatting i Barcelona og ny billett fra Barcelona til Bergen som følge av nektet ombordstigning på flyet fra Barcelona til Bergen.

Dato

20.01.2010

Saksnummer

159/09F

Tjenesteyter

KLM

Klager mener å ha rett på, i følge EU-bestemmelsene, å få dekket sine utgifter til overnatting i Barcelona og ny billett fra Barcelona til Bergen som følge av nektet ombordstigning på flyet fra Barcelona til Bergen.

Klager har i det vesentlige anført:

Da klager 23. juli 2008 skulle sjekke inn på flyet fra Barcelona til Bergen ble hun nektet ombordstigning. Klager prøvde å sjekke inn på sin returreise av en billett fra Bergen-Barcelona-Bergen. KLM forklarer avvisningen med at klager ikke hadde benyttet utreisebilletten. Klagers oppfatning er at dette er i strid med EUs bestemmelser, med KLMs egne regler og med norsk Lov om forbrukerkjøp. I det minste mener hun å ha rett på refusjon av skatter og avgifter knyttet til billetten som ikke ble brukt, både på ut- og returreise.

KLM har i det vesentlige anført:

Klager ble avvist på sin returreise, da hun ikke hadde brukt første del av billetten, utreisen. KLM henviser til: Article V. 6 of the General Conditions of Carriage (GCC).

KLM vil på dette grunnlag ikke innfri klagers krav.

Nemnda bemerker:

Klager har bestilt reise fra Bergen tur/retur Barcelona. Nemnda legger til grunn at det ikke fremgår av billetten at returreisen bortfaller dersom utreisen ikke benyttes. Nemnda legger videre til grunn at klager ved bestilling av reisen over Internett heller ikke ble spesielt gjort oppmerksom på dette.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at det i dag ikke kan anses som allment kjent at man ikke har anledning til å benytte en returbillett hvis man ikke har benyttet utreisebilletten.

Flertallet viser til at det i dagens flymarked er vanlig med enkeltreiser. Der er videre vanlig at flyselskapene benytter uttrykket tur/retur-reiser på sine hjemmesider til tross for at de i realiteten selger to enkeltreiser. Flertallet er av den oppfatning at et stort flertall av forbrukere vil finne det overraskende og ulogisk at man ikke har anledning til å benytte billetten kun den ene veien. Forbrukeren har betalt for reise frem og tilbake, og det er langt fra innlysende at noen kan tape på/ha innvendinger mot at man kun benytter plassen den ene veien.

Konsekvensene av ikke å benytte utreisebilletten er store. Det er derfor svært viktig å informere tydelig om dette. Det er etter flertallets vurdering ikke tilstrekkelig at en opplysning om dette kun står i selskapets vilkår. KLM må etter flertallets vurdering bære ansvaret for mangelfull informasjon. Flertallet anbefaler at KLM erstatter klagerne de utgiftene de ble påført som følge av at returbillettene var kansellert.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av en annen oppfatning. Flyselskapene har tradisjonelt priset tur/retur billetter lavere enn to enkeltbilletter. Dette må anses for kjent. Klagerne har videre ved kjøpet av reisen akseptert KLMs betingelser. Det fremkommer av betingelsene at flyselskapet kan avvise en passasjer som ikke benytter flykupongene i rekkefølge. Etter mindretallets vurdering var det berettiget av KLM å avvise klagerne, og at klagerne selv må bære utgiftene til nye billetter til hjemreisen.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at KLM erstatter klagerne de utgifter de ble påført som følge av at returbillettene var kansellert.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Lars Grøndal, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Anniken Wallin, Austrian Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Lars Grøndal, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anniken Wallin, Austrian Airlines.

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.