

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billett.

### Dato

13.09.2023

### Saksnummer

2022-03383

### Tjenesteytere

Turkish Airlines

Travelgenio

### Klager har i det vesentlige anført

Klager har kjøpt billett hos Travelgenio med Turkish Airlines. Utreise den 1. desember 2022 fra Oslo til Istanbul og hjemreise fra Istanbul til Oslo den 4. desember 2022. Flyselskapet nektet klager ombordstigning på grunn av gyldighetsperioden på passet. Klager er klar over at det er hennes ansvar å sette seg inni de lokale reglene. Det ble så ordnet nødpass og hun kjøpte seg ny flybillett fra Oslo til Istanbul med avgang samme dag.

Da klager ikke fikk benyttet utreisebilletten kjøpt hos Travelgenio med Turkish Airlines ble det ikke informert om at det kunne oppstå problemer på returbilletten. Klager ble sjokkert at hun ble nektet om bord på flyvningen fra Istanbul til Oslo. Det ble ikke gitt noen forklaring på hvorfor hun ble nektet. Klager måtte på nytt kjøpe ny billett for å komme seg hjem, billetten kostet 8124,87 NOK. Det ble ikke mottatt noen informasjon om at billetten var kansellert eller ikke lenger gyldig da utreisen ikke var benyttet.

Klager krever dekket kostnaden for ny billett.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Turkish Airlines har anført at klager aksepterer sitt ansvar for å ha feil dokument for å reise, det er også klagers reisebyrås ansvar å informere henne om at hvis utgående del av billetten ikke brukes, kan returdelen heller ikke brukes. Reisebyrået er ansvarlig for billetten de selger. Derfor må passasjerer løse dette problemet med sitt reisebyrå.

Travelgenio har ikke inngitt tilsvaret i saken.

### 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.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall ved vurderingen av om Turkish Airlines 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)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)
- Christine Alette Benum (Widerøe)