

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering av flybilletter.

### Dato

14.09.2020

### Saksnummer

2020-00770

### Tjenesteytere

Ticket

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte to billetter Oslo - Ho Chi Minh - Oslo for reise 20. februar 2020 med Qatar Airways via Doha. Formålet med reisen var at klagers kone skulle hente sin sønn, og at de to sammen skulle reise tilbake fra Ho Chi Minh til Oslo. Klager valgte å kjøpe to t/r billetter fremfor en t/r billett og en enveis billett, da t/r billetter var mye billigere. Klager gjorde selgeren i Ticket oppmerksom på at kun den ene utreisen skulle benyttes, og fikk bekreftet at dette var helt ok.

Klagers kone reiste på utreisebilletten. Like før returreisen oppdaget hun at sønnens returbillett var kansellert. Klager måtte kjøpe nye returbilletter for både klagers kone og hennes sønn. Han stiller seg kritisk til denne feilinformasjonen og krever at Ticket refunderer de ekstra utgiftene han påførte seg.

Klager krever refundert kroner 7 945.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har selv booket reisen på Tickets hjemmesider. Før man får fullført en reservasjon må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at dersom man ikke benytter seg av utreisen, blir normalt returen automatisk kansellert av flyselskapet. I disse tilfellene er det ingen refusjon på den ubenyttede billetten.

Klager hevder Tickets konsulent har bekreftet at der er helt ok å kun benytte returreisen på en t/r billett. Konsulenten motstrider seg denne påstanden.

Ticket kan ikke se å ha gjort noe galt i denne saken og kan ikke imøtekomme klagers krav.

### 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. Det vil gi passasjerer en urimelig fordel om han eller hun bare skulle kunne benytte seg av kun en vei i et slikt tilfelle.

Det fremkommer av Tickets reisevilkår punkt 7.0.4 at dersom du ikke møter opp til en flyvning, kan din videre reise eller returreise bli avbestilt.

Klager har ikke ført bevis for at han hadde inngått en avtale med Ticket om at kun den ene utreisen skulle benyttes, og nemnda kan derfor ikke legge klagers påstand til grunn.

Det var etter nemndas syn ingen feil fra Tickets side at klager ikke kunne benytte returbilletten i dette tilfellet da dette fremgår av reisevilkårene som klager aksepterte ved bestilling av reisen.

Nemnda har forståelse for at det kan virke formalistisk at man ikke kan bruke returbilletten selv om utreisen ikke benyttes, imidlertid er reglene som nevnt over.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)