

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for ny returbillett.

### Dato

15.10.2013

### Saksnummer

213/13F

### Tjenesteyter

Kilroy / Delta Airlines

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise fra Trondheim til Cedar Rapids t/r 9. - 24. februar 2013 hos Kilroy. Av ulike årsaker ønsket ikke klager å benytte seg av utreisen, dette medførte at returreisen hans ble kansellert.

Klager måtte kjøpe seg en ny returreise til kroner 6 359. Klager krever refundert halve beløpet, kroner 3 179.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Kilroy har i det vesentlige anført:

I Kilroys regler og vilkår, som klager krysset av for å ha lest ved bestilling av reisen, kommer det frem at de fleste flyselskap automatisk kansellerer returreisen på en billett dersom passasjerer ikke møter opp til utreisen. Slike hendelser er utenfor Kilroys kontroll.

Kilroy har refundert skatter og avgifter på den ubenyttede billetten, men kan dessverre ikke imøtekomme krav utover dette.

Det vises for øvrig til Kilroys brev.

#### Delta Airlines har ikke avgitt uttalelse til klager eller til nemnda.

#### Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndsforsikriften § 5-3.

Kilroy har avgitt uttalelse i saken.

Klagen er forelagt Delta Airlines ved nemndas e-post av 22. april 2013 med frist til 3. juni 2013 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar.

Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Delta Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

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 passasjerer en urimelig fordel om man i et slikt tilfelle kunne benytte seg kun av returen.

**En del flyselskap kansellerer automatisk returreisen dersom utreisen ikke benyttes. Nemnda har ved flere anledninger behandlet klager på dette. Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at det vil være sterkt urimelig om returflygningen automatisk falt bort ved at utreisen ikke ble benyttet. På den annen side vil en tur/retur flygning normalt være billigere enn to enveisbilletter, og det ville etter flertallets vurdering gi passasjerer en urimelig fordel om han kunne benytte billetten kun den ene veien. Etter flertallets vurdering bør dette føre til en delvis tilsidesettelse av selskapets vilkår, jf. prinsippet i avtaleloven § 36. Flertallet er av den oppfatning at dersom man har en tur/returbillett, men kun benytter seg av returen, kan man pålegges å betale en eventuell prisdifferanse mellom opprinnelig pris for strekningen og prisen for enveisbillett for strekningen målt opp mot prisene ved bestilling av den opprinnelige billetten. Flertallet anbefaler således at Delta Airlines erstatter klagers eventuelle ekstrautgifter ved bestilling av ny flybillett med annet selskap i forhold til hva det ville ha kostet å betale differansen mellom opprinnelig pris for returreisen og enveisbillett på strekningen målt opp mot prisene ved bestilling av den opprinnelige billetten.**

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av en annen oppfatning. Flyselskapene har tradisjonelt priset tur/retur billetter lavere enn to enkeltbilletter, og det er vanlig at returreisen kanselleres om man ikke benytter utreisen. Dette må anses for kjent, og mindretallet er ikke enig i at dette er et urimelig vilkår. Etter mindretallets vurdering var det berettiget av Delta Airlines å kansellere klagers returbillett.

**En samlet nemnd er av den oppfatning at Kilroy, som i dette tilfellet kun har formidlet flybilletter, ikke kan bære ansvaret for at Delta har kansellert returen.**

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Delta Airlines erstatter klagers eventuelle ekstrautgifter ved kjøp av ny flybillett med annet selskap i forhold til hva det ville ha kostet å betale differansen mellom opprinnelig pris for returreisen og enveisbillett på strekningen med Delta Airlines målt opp mot prisene ved bestilling av den opprinnelige billetten.

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

*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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*