

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Erstatning for kjøp av ny billett på grunn av nektet ombordstigning.

### Dato

27.08.2010

### Saksnummer

14/10F

### Tjenesteyter

Thai Airways

Erstatning for kjøp av ny billett på grunn av nektet ombordstigning.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagers mann skriver på vegne av sin kone. Billettene var kjøpt hos Supersaver. Klager reiste 6. desember 2008 fra Trondheim via Amsterdam og videre til Phuket. Hun hadde retur 29. desember 2008 med Thai Airways fra Phuket til Bangkok og Bangkok til Trondheim via Amsterdam med KLM.

På grunn av store uroligheter i Bangkok, kontaktet klager en representant fra Thai Airways på flyplassen i Phuket og spurte om flygningen med Thai Airways fra Phuket til Bangkok den 29. desember 2008 kunne droppes. Klager fikk beskjed om at det var helt i orden og fikk utlevert en kvittering for denne endringen.

Klager tok seg så på egenhånd til flyplassen i Bangkok for å reise med KLM 29. desember. Hun ble nektet ombordstigning, da hennes billett ikke var skrevet om i henhold til kvitteringen, klagers vedlegg 1.

Klager måtte kjøpe ny billett til kr 10.012 som hun krever refundert fra Thai Airways. Thai Airways har avslått klagers krav.

### Thai Airways har i det vesentlige anført:

Da klager henvendte seg til dem i Phuket ba hun kun om at strekningen fra Phuket til Bangkok ble kansellert. Det ble ikke utført noen endring for videre reise da den videre reise var med KLM. Endringen skjedde etter at den politiske konflikten i Thailand var løst.

Klager ble nektet ombordstigning fordi KLMs system ikke tillater innsjekking Bangkok - Amsterdam da billettene må brukes i den rekkefølge som fremgår av billetten.

Thai Airline kan ikke «uplift the flight coupon without travelling»....." Jf mail av 15. desember.

### Nemnda bemerker:

I henhold til KLMs vilkår må en billett som omfatter flere flygninger/strekninger, benyttes i den rekkefølgen de er satt opp. Manglende fremmøte til én flygning innebærer at den resterende del av billetten anses som ugyldig.

Klager har anført at hun fikk opplyst av en representant for Thai Airways i Phuket at det var i orden at hun droppet flygningen fra Phuket til Bangkok. Hun har videre opplyst at hun fikk utlevert en kvittering, merket vedlegg 1, som en bekreftelse på dette. Nemnda oppfatter Thai Airways slik at de bestrider dette.

En samlet nemnd kan ikke se at det fremgår av vedlegg 1 at klager kunne droppe flygningen fra Phuket til Bangkok. Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall.

**Nemndas flertall, lederen og bransjens representanter, finner det ikke sannsynliggjort at en representant fra Thai Airways ga uttrykk for at klager kunne droppe flygningen fra Phuket til Bangkok uten at det fikk innvirkning på resten av reisen til Trondheim. Flertallet viser til at dette ikke fremkommer av den kvittering klager har fremlagt. Flertallet er videre av den oppfatning at det har formodningen mot seg at en representant for Thai Airways skal ha sagt dette. Det er vanlig at billetter med flere flygninger ikke kan deles opp, og at resten av billetten anses som ugyldig dersom én flygning utelates. Flertallet ser ikke bort fra at det kan ha oppstått en misforståelse på dette punkt, men kan ikke se at Thai Airways kan lastes for dette.**

Flertallet er etter dette av den oppfatning at klager selv må bære ekstraomkostningene til returreisen.

**Nemndas mindretall, forbrukernes representanter, finner det sannsynlig at en representant for Thai Airways opplyste til klager at det var i orden at hun droppet flygningen fra Phuket til Bangkok, og at hun kunne ta flyet videre direkte fra Bangkok. Mindretallet viser til at klager tok kontakt for å avklare dette spørsmålet, og at hun innrettet seg etter det råd hun fikk. Det har etter mindretallets vurdering formodningen mot seg at klager ville droppet flygningen fra Phuket til Bangkok dersom hun hadde fått beskjed om at hun ved dette ville miste resten av returreisen. Det er etter mindretallets vurdering ikke grunnlag for å laste klager for en eventuell misforståelse. Mindretallet er av den oppfatning at Thai Airways bør dekke klagers ekstraavgifter.**

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

#### **Vedtak:**

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

#### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Frøydis Gjems-Onstad, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Frøydis Gjems-Onstad, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

*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.*