

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av nye billetter til hjemreisen da de forhåndsbetalte billettene til utreisen ikke skulle benyttes.

### Dato

20.03.2017

### Saksnummer

2016-00448

### Tjenesteytere

Ticket

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for 2 personer via Ticket med MSC Cruises på MSC Orchestra. Cruiset startet og sluttet i Venezia, Italia i perioden 11.09.2016 – 18.09.2016. Totalpris ca. kr. 26.500.

Bestillingen gjaldt fly tur/retur, buss til og fra flyplass/ havn og selve cruiset.

Ca. 2 uker før cruiset bestilte klager en reise til Venezia via Roma. De ønsket å feriere i Roma og Venezia før cruiset. Klager regnet med at resten av turen fortsatt var gyldig.

Klager ringte Ticket for å underrette om at de ikke skulle bruke de bestilte flysetene ned til Venezia via Amsterdam med KLM, men at resten av reisen skulle brukes som bestilt og betalt. Ticket svarte at KLM ikke aksepterte bruk av seter på returen, når seter en vei ikke ble brukt som opprinnelig bestilt. Billettene ble mer eller mindre automatisk kansellert når klager ikke brukte setene til reisemålet. Ticket skulle allikevel forhøre seg om muligheten til å få bruke returbillettene med KLM og komme tilbake med svar om klager fikk bruke returbillettene eller ikke.

Da avreise nærmet seg og klager ikke hadde fått svar fra Ticket som lovet, bestilte han retur med SAS via København.

Ticket svarte at KLM ikke aksepterte at klager kunne bruke returbillettene, og at klager derfor måtte booke nye billetter hjem selv, noe klager allerede hadde gjort.

Klager tok deretter direkte kontakt med KLM pr. telefon, og fikk bekrefter at det fint gikk an å bruke returbillettene selv om setene ned ikke ble brukt. Klager måtte kun betale et depositum på € 70,12 pr. person. Dette måtte ordnes via Ticket siden de hadde stått for

den totale bestillingen. Ticket ble informert om KLM sine uttalelser og klager ble først nå informert om at MSC Cruises også måtte kontaktes.

Om bord i MSC Orchestra tok klager dette opp med informasjonsdesken samtidig som han måtte bestille en tidligere disembarkation. Representanten på cruiseskipet sa at dette lå hos Ticket og KLM. De kunne heller ikke love plass på bussen som var bestilt og betalt fra havnen til flyplassen, så klager tok taxi.

Klager stiller spørsmål om det er anledning til å kansellere returbilletter som er bestilt og betalt pga. at flyseter en vei ikke blir brukt, når returbillettene ønskes brukt. Klager stiller seg undrende til om det er Ticket som reiseoperatør, KLM som flyselskap eller MSC som cruise selskap som kan kansellere flybillettene. Klager stiller også spørsmål om han har krav på å få returbillettene refundert og i så fall av hvem?

Billettene fra Venezia til Sola Stavanger med SAS via København kostet kr. 6.512. Klager krever dette beløpet refundert.

Det vises for øvrig til brev fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Klager tok kontakt med Ticket den 25.08.016 og ble informert om at det antagelig ikke ville la seg gjøre å kun benytte retur reisen. Ticket lovet å ta dette opp med MSC Cruises.

Den 26.08.2016 fikk Ticket tilbakemelding fra MSC om at de bare solgte billetter tur/retur hvilket betød at hele billetten ville bli avbestilt dersom gjestene ikke benyttet utreisen fra Norge.

Den 01.09.2016 tok Ticket kontakt med klager og informerte om at KLM hadde bekreftet at det ikke var mulig å kun benytte returen. Hun hadde også spurt KLM om det var mulig å oppgrader billetten til en enveis billett og fått nei.

Ticket må forholde seg til vilkårene hos KLM/MSC. Ticket beklager på vegne av KLM at klager mottok annen informasjon den 02.09.2016.

KLM baserer sine lave priser på tur/retur reiser. En del av disse billettene har forholdsvis strenge regler som blant annet gjør at de ikke kan endres eller oppgraderes til enveis billetter. En enveis billett er alltid høyere priset enn tur/retur billetter. Derfor forbeholder KLM seg retten til å kansellere retur reise der utreise ikke blir benyttet.

Det er KLM som eventuelt kansellerer returreise. Så lenge regelverket for billetten er "nonrefundable" er det ingen refusjon til tross for at det er flyselskapet som kansellerer.

Ticket kan ikke se at det er gjort noen feil hverken hos Ticket, MSC eller KLM. Ticket kan derfor ikke tilby noen kompensasjon på de nye billetter kjøpt hos SAS eller de ubenyttede billetter med KLM.

Det vises for øvrig til brev fra Ticket.

### **Nemnda bemerk**

Klager kjøpte reisen gjennom Ticket.no, som igjen formidlet bestillingen til MSC Cruises. Det er Ticket som er klagerens kontraktspartner og som må rette henvendelse til MCS Cruises på kundens vegne. MCS Cruises har opplyst at det ikke lar seg gjøre å bruke en returbillett hvis man ikke har benyttet utreisen. Ticket. no har henvist til dette.

Pakkereisenemnda bemerk innledningsvis at ingen av leverandørene har gjort klageren oppmerksom på at han uansett kunne ha krevd å få tilbake de offentlige avgiftene som ligger inne i prisen for en flybillett, slik som flyseteavgift, flyskatt etc.

Transportklagenemnda Fly har behandlet en rekke saker med samme tema.

Transportklagenemnda Fly har i tidligere saker uttalt at det vil være et urimelig vilkår om manglende oppmøte på utreisen automatisk skulle føre til kansellering av returreisen. Etter transportklagenemndas vurdering vil imidlertid flyselskapet ha anledning til å kreve en eventuell prisdifferanse mellom opprinnelig pris for strekningen (returreisen) og prisen for enveisbillett for samme strekning på det opprinnelige bestillingstidspunktet.

Klager kjøpte ny billett til kr. 6.512 med SAS. Mye taler etter nemndas syn for at klagerens opplysning om at det er mulig å endre KLM-billetten til enveisbillett ved å betale 70,12 euro pr. person medfører riktighet. Det er under enhver omstendighet arrangørens som har bevisbyrden for at deres fremstilling er korrekt. Klager har videre krav på å få refundert offentlige avgifter vedrørende utreisebillettene som ikke ble benyttet.

Pakkereisenemnda bemerk avslutningsvis at en tilsvarende sak er behandlet av tysk domstol, Bundesgerichtshof in Karlsruhe, sak Xa ZR 101/09. Domstolen er anke-domstol og dommen avgjør et tilsvarende spørsmål i to saker mot henholdsvis flyselskapene British Airways og Lufthansa AG. Transportklagenemnda Fly har lagt denne avgjørelsen til grunn i mangel av andre rettskilder på området.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at Ticket erstatter differansen mellom kr. 6.512 og 140,24 euro, samt utbetaler offentlige avgifter vedrørende utreisebillettene.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hanne Åsell (TUI Norge AS)

