

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for nektet ombordstigning.

### Dato

10.02.2014

### Saksnummer

385/13F

### Tjenesteyter

Air France

Krav om erstatning for nektet ombordstigning.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Paris den 8. mai 2013. Klager kom for sent til avreisen fra Oslo og måtte kjøpe ny billett.

Overraskelsen var stor da klager oppdaget at hans returbillett var kansellert. Han fikk ikke på noe tidspunkt beskjed om dette på forhånd.

Klager krever sine ekstrautgifter refundert.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Air France har i det vesentlige anført:

Klager ble nektet ombordstigning på AF1775 fra Oslo til Paris grunnet for sen innsjekking.

I Air Frances regler og vilkår, som klager krysset av for å ha lest ved bestilling, står det at billettkupongene må benyttes i den rekkefølgen de bestilles, etter dato og strekning. Dersom en passasjer ikke benytter seg av utreisen må returbilletten omregnes til en enveis billett.

Klager valgte å kjøpe seg en ny billett fra Paris til Oslo, kroner 3 975, fremfor å skrive om sin opprinnelige billett til en enveis billett. Omskrivningen ville kostet klager kroner 3 500. Air France ønsker å refundere mellomlegget mellom den nye billetten og omskrivning av den gamle, kroner 475.

Air France kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til Air Frances brev.

#### Nemnda bemerker:

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

Det fremkommer av Air Frances regler og vilkår at billettkupongene må benyttes i den rekkefølgen de bestilles, etter dato og strekning. Dersom en passasjer ikke benytter seg av utreisen må returbilletten omregnes til en enveis billett.

Nemnda er av den oppfatning at Air France hadde anledning til å kreve en eventuell prisdifferanse mellom opprinnelig pris for strekningen (returreisen) og prisen for enveisbillett for samme strekning. Nemnda har forståelse for at klager reagerer på mangelfull informasjon i Oslo samt at han dagen før avreise fra Paris fikk informasjon om innsjekking. Etter nemndas vurdering kan imidlertid ikke dette føre til annet resultat enn det som fremgår av vilkårene.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*