

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Reise til Tyrkia, 14. - 21. august 2009. Krav om erstatning for utgifter som følge av kansellert returreise.

### Dato

27.08.2010

### Saksnummer

2/10F

### Tjenesteyter

Tyrkiareiser AS

Reise til Tyrkia, 14. - 21. august 2009. Krav om erstatning for utgifter som følge av kansellert returreise.

### Klager har i det vesentlige anført:

Den 13. august sendte klager en e-post til Tyrkiareiser der hun informerte om at de hadde reist ned en uke tidligere til Antalya. Klager opplyste at de ville benytte seg av returbilletten. Klager hørte ikke noe fra Tyrkiareiser.

Den 21. august ringte klager til kontoret i Kemer for å bekrefte at de skulle reise hjem. Klager fikk da vite at returen var kansellert fordi klager ikke hadde benyttet flyreisen ned til Tyrkia. Klager måtte betale kr 6.200 for nye billetter. Hun krever refundert sine ekstraavgifter.

### Tyrkiareiser har i det vesentlige anført:

Det fremkommer av Tyrkiareisers vilkår at billetten anses som avbestilt dersom utreisen ikke benyttes

Tyrkiareiser forsøkte å komme i kontakt med klager per telefon den 17. august samt per mail den 20. august. Tyrkiareiser besvarte også umiddelbart klagers mail av 12. august der klager umiddelbart fikk beskjed om at reisen ville bli avbestilt dersom de ikke møter opp til utreise den 14. august 2009

### Nemnda bemerker:

Ved kjøp/bestilling av en flybillett inngås avtale om transport over en bestemt strekning til en bestemt tid. Bestillingen gir begge parter plikter og rettigheter.

Den reisende plikter bl.a. å betale avtalt beløp, og har som gjenytelse rett til transport på den aktuelle strekning til den avtalte tid. Flyselskapet har rett til betaling og plikt til å transportere den reisende som avtalt.

I denne saken blir spørsmålet etter nemndas vurdering om det var avtalt to selvstendige reiser, én til Tyrkia og én fra Tyrkia, eller om disse reisene var knyttet slik sammen at man mistet returen hvis man ikke møtte frem til utreisen.

Det fremkommer i bestillingsbekreftelsen under «VIKTIG INFORMASJON» under overskriften «PÅ FLYPLASSEN» at

«Dersom utreise ikke benyttes, regnes billetten som avbestilt»

Nemnda har ved den videre vurdering av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

**Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, finner ovennevnte bestemmelse uklar.**

Hva ligger det i at billetten regnes som avbestilt? For den reisende som har kjøpt billetter til reisemålet og billetter fra reisemålet er det ikke innlysende at manglende oppmøte på utreise tilsier at man ikke får benytte returflygningen. Tvert om er det grunn til å tro at «folk flest» tenker motsatt. Det er betalt for flygning begge veier, og det skulle ikke være noen grunn til at man ikke kan benytte returen fordi man ikke benytter utreisen. En avvikende bestemmelse må etter flertallets oppfatning uttrykkes klart og fremkomme klart. Det burde være enkelt å uttrykke at manglende fremmøte på utreise innebærer at man mister retten til returreisen. Det burde videre vært enkelt å få dette frem på et tydelig sted og under en overskrift som harmonerer med innholdet.

I dette tilfellet er bestemmelsen, etter flertallets vurdering, mer eller mindre gjemt bort under avsnittet «PÅ FLYPLASSEN», og betydningen er uklar. Det fremgår av avtaleloven § 37 at for vilkår som ikke er individuelt forhandlet, og som inngår i en avtale mellom en forbruker og en næringsdrivende, skal en ved tvil om tolkingen av et avtalevilkår tolke vilkårene til fordel for forbrukeren.

Flertallet er etter en samlet vurdering av den oppfatning at Tyrkiareiser må lastes for ikke å ha uttrykt seg klarere og anbefaler at klager refunderes sine ekstrapgifter.

**Nemndas mindretall, bransjens representanter, er av den oppfatning at det fremkommer klart av flybilletten at klager har kjøpt en tur/retur billett. Det fremkommer videre av vilkårene at billetten regnes som avbestilt dersom utreisen ikke benyttes. Informasjonen er gitt på en klar og tydelig måte, og etter mindretallets vurdering også under riktig overskrift. Klager møtte ikke frem ved utreise, og klagers tur/retur billett ble følgelig ansett som avbestilt. Mindretallet er av den oppfatning at klager selv må bære utgiftene til ny reise hjem.**

På bakgrunn av flertallets vurdering, traff nemnda slikt

**Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at klager refunderes sine utgifter.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Frøydis Gjems-Onstad, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Frøydis Gjems-Onstad, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH.

*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.*