

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

21.10.2014

### Saksnummer

388/14F

### Tjenesteyter

KLM

Krav om refusjon av billetter grunnet nektet ombordstigning.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt reise fra Trondheim til Chicago t/r for seg og sin familie den 1. - 9. februar 2014. Hans kone og barn var allerede i USA, så klager reiste alene fra Trondheim til Chicago den 1. februar.

Da familien samlet møtte opp for å benytte seg av returbilletten den 9. februar fikk de beskjed om at hans kone og barns billett var slettet fordi de ikke benyttet seg av utreisen. Klager hadde ikke fått noen beskjed om dette på forhånd.

Klager ville ikke forlate sin familie så de måtte kjøpe tre nye billetter fra Chicago til Trondheim, for til sammen kroner 21 000.

Klager krever refundert nye billetter, kroner 21 000.

### KLM har i det vesentlige anført:

Før man får gjennomført en bestilling på KLMs nettsider må man krysse av for å ha lest regler og vilkår, Her kommer det frem at en billett må benyttes i kronologisk rekkefølge og på de datoer som står oppført i billetten. Dette er også i henhold til IATAs regler. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Billetten vil miste sin verdi dersom man velger å ikke benytte seg av deler av billetten. For at klagers kone og barn skulle kunne benytte seg av sine billetter fra Chicago til Trondheim den 9. februar, måtte de ha blitt omregnet til enveis billetter. En enveis billett er oftest dyrere enn tur retur billetter. I dette tilfellet ville en omregning til enveisbilletter ha blitt mye dyrere enn å kjøpe nye billetter, slik klager gjorde.

På grunnlag av ovennevnte kan KLM ikke imøtekomme klagers krav.

### 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 KLMs transportvilkår under avsnittet «Billetter» overskriften «Flykupong bruksrekkefølge», vilkårene punkt 3.4, at en dersom det er flere flygninger på en og samme billett, og en endrer rekkefølgen eller utelater en flygning, for eksempel utelater utreisen ved en tur/retur reise, må man betale en eventuell prisdifferanse mellom opprinnelig pris for strekningen og prisen for en enveisbillett for strekningen på bestillingstidspunktet.

Nemnda er av den oppfatning at KLM ikke hadde anledning til å kansellere billettene. KLM kunne imidlertid nekte klagers kone og sønn å reise med mindre de betalte en eventuell prisdifferanse mellom opprinnelig pris for strekningen (returreisen) og prisen for enveisbillett for samme strekning på bestillingstidspunktet. KLM hadde etter nemndas vurdering ikke rett til å kreve et tillegg basert på differansen på omgjøringstidspunktet, jf. vilkårene.

KLM opplyser at enveisbilletter på det tidspunkt klagerne skulle reise ville ha kostet 33 102 NOK. Det er ikke opplyst hva tilsvarende billetter ville ha kostet på bestillingstidspunktet. Det er heller ikke opplyst hva billettene ville ha kostet for klagers kone og sønn.

Det fremgår ikke av saken hvor mye de nye billettene til klagers kone og sønn kostet. Dersom billettene kostet mer enn differansen mellom opprinnelig pris for strekningen og prisen for enveisbillett for strekningen på bestillingstidspunktet med KLM, anbefaler nemnda at differansen erstattes.

Klager hadde gyldig returbillett. At han valgte ikke å benytte denne er forståelig, men nemnda kan ikke se at KLM plikter å erstatte hans tap.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at KLM erstatter en eventuell merutgift klager ble påført ved kjøp av de nye billetter for sin kone og sønn i forhold til det enveisbilletter med KLM hadde kostet på bestillingstidspunktet.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Olav Grøttland, SAS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.*