

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

15.11.2012

Saksnummer

299/12F

Tjenesteyter

Star Tour AS

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt tre billetter fra Oslo til Gran Canaria t/r 4. - 11. april 2012 hos Star Tour. Klager bestilte i tillegg tilslutningsbilletter fra Bodø til Oslo med et annet selskap.

Da det nærmet seg avreise oppdaget klager at det gikk en direkterute fra Bodø til Gran Canaria. Klager valgte å kjøpe denne for deretter å kun benytte seg av returen på opprinnelig billett, Gran Canaria - Bodø via Oslo.

Da klager skulle sjekke inn på returen den 11. april var billettene kansellert. Klager hadde ikke mottatt noen informasjon om dette i forkant. Klager ble tilbudt hotell og ny retur 10 dager senere, noe som var helt uaktuelt for klager.

Klager har kjøpt og betalt en vare de ikke har mottatt. Klager krever refundert utgifter til nye returbilletter, kroner 19 953.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

For å fullføre en reservasjon på Star Tours nettsider må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her står følgende:

«Ut- og hjemreise må foretas i overensstemmelse med billetten. Dersom du ikke sjekker inn og ikke er med flyet fra Norge, mister du retten til hjemreisen så sant ikke annet er avtalt og skriftlig bekreftet av Star Tour. Ubenyttet del av reisen refunderes ikke, og hele reisen anses som avbestilt.»

Denne informasjonen ble også sendt klager på e-post rett etter fullført bestilling.

Hadde klager kontaktet Star Tour før avreise og endret til kun å benytte returen, hadde klager unngått denne hendelsen. Star Tour kan ikke klandres for at klager ikke har lest informasjon mottatt på e-post, eller vilkårene klager selv har krysset av for å ha lest.

Star Tour kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Star Tours brev.

Nemnda bemerker:

Det fremgår av Star Tours vilkår at ut og hjemreise må foretas i overensstemmelse med billetten. Det fremgår videre at dersom man ikke er med flyet fra Norge, mister man retten til hjemreisen så sant annet ikke er avtalt.

Klagerne var ikke med flyet fra Norge. I tråd med Star Tours vilkår fikk klagerne ikke være med på hjemreisen. De ble som følge av dette påført ekstra utgifter.

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

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at det i dag ikke kan anses som allment kjent at man ikke har anledning til å benytte en returbillett hvis man ikke har benyttet utreisebilletten. Flertallet viser til at det i dagens flymarked er vanlig med enkeltreiser. Det er videre vanlig at flyselskaper benytter uttrykket tur/retur-reiser på sine hjemmesider til tross for at de i realiteten selger to enkeltreiser. Flertallet er av den oppfatning at et stort flertall av forbrukere vil finne det overraskende og ulogisk at man ikke har anledning til å benytte billetten kun den ene veien. Forbrukeren har betalt for reise frem og tilbake, og det er langt fra innlysende at noen kan tape på/ha innvendinger mot at man kun benytter plassen den ene veien.

Etter flertallets vurdering vil det være sterkt urimelig om returflygningen automatisk falt bort ved at utreisen ikke ble benyttet. På den annen side vil en tur/retur flygning kunne være billigere enn to enveisbilletter, og det ville i så fall gi passasjeren en urimelig fordel om han kunne benytte billetten kun den ene veien. Etter flertallets vurdering bør dette føre til en delvis tilsidesettelse av Star Tours vilkår, jf. prinsippet i avtaleloven § 36. Flertallet er av den oppfatning at dersom man har en tur/returbillett, men kun ønsker å benytte seg av returen, har man rett til å benytte returen dog slik at man kan pålegges å betale en eventuell prisdifferanse mellom opprinnelig pris for strekningen og prisen for enveisbillett for strekningen målt opp mot prisene ved bestilling av den opprinnelige billetten.

Klagerne ble påført ekstra utgifter på til sammen 19 953 kroner. Flertallet anbefaler at Star Tour erstatter disse utgiftene med fratrekk av differansen mellom opprinnelig pris på strekningen og prisen for enveisbillett for strekningen målt opp mot prisene ved bestilling av den opprinnelige billetten.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av en annen oppfatning. Flyselskapene har tradisjonelt priset tur/retur billetter lavere enn to enkeltbilletter. Dette må anses for kjent. Klager har ved bestilling av reisen akseptert Star tours vilkår om at ut og hjemreise må foretas i overensstemmelse med billetten, og at man mister retten til hjemreisen dersom man ikke sjekker inn og ikke er med flyet på utreisen. Mindretallet er ikke enig i at dette er et urimelig vilkår. Etter mindretallets vurdering var det berettiget av Star Tour å kansellere klagers returbillett.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Star Tour betaler til klagerne 19 953 kroner med fratrekk av differansen mellom opprinnelig pris på strekningen og prisen for enveisbillett for strekningen målt opp mot prisene ved bestilling av den opprinnelige billetten.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

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.