

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av gebyr grunnet avbestilling av deler av flybillett.

Dato

13.03.2018

Saksnummer

2017-01359

Tjenesteytere

Tripmonster / Tripmate

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise Oslo - Havana - Guantanamo, med retur Havana - Oslo, hos Tripmonster. Reisen var med KLM og skulle foregå i april 2017. Klager sjekket at det ikke var noen prisforskjell om hun booket Havana - Guantanamo strekningen eller ikke da det var noe usikkert om hun skulle benytte denne strekningen.

Da klager bestemte seg for å ikke benytte seg av strekningen Havana - Guantanamo fikk hun beskjed fra Tripmonster om at hun måtte betale kroner 2 600. Klager stiller seg helt uforstående og kritisk til dette. Hun mener det er helt urimelig at hun skal betale for ikke å benytte seg av en flystrekning.

Klager krever refusjon av gebyr kroner 2 600.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM/Air France har i det vesentlige anført:

I henhold til KLM/Air France regler og vilkår artikkel 3.4, som klager krysset av for å ha lest ved bestilling, må billettkupongene benyttes i den rekkefølgen de er utstedt. Dersom en billett ikke benyttes i den rekkefølgen den er utstedt vil den miste sin gyldighet. Disse reglene er også i tråd med IATAs (International Air Transport Association) artikkel 3.5.

Da klager endret sin billett måtte den skrives om, dette medførte et gebyr på kroner 1 642 fra KLM, kroner 500 i gebyr fra Tripmonster, og et kredittkortgebyr. Totalt måtte klager betale kroner 2 488 for å endre sin billett.

Klagers reisebyrå pliktet å informere klager om flyselskapets regler. KLM kan ikke se å ha gjort noen feil i denne saken og kan ikke imøtekomme klagers krav.

Tripmonster har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise med Air France og KLM via Tripmonsters nettside den 31. januar 2017 fra Oslo til Guantanamo og retur fra Havana for reise 11. april - 1. mai. Før klager fikk gjennomført bestillingen måtte hun krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at ved bestilling av t/r reiser må samtlige strekninger i billetten benyttes i rett rekkefølge. Hvis den reisende uteblir fra en strekning kommer flyselskapet til å kansellere resten av reisen uten å refundere denne. Videre kommer det frem at når billetten er betalt og utstedt, er det flyselskapenes regler som gjelder og som Tripmonster må forholde seg til.

I de tilfellene hvor flyselskapene tillater omskrivning av en billett, tar Tripmonster et gebyr på kroner 500 i tillegg til flyselskapenes omskrivningsgebyr og eventuelle prisdifferanse.

Da klager kontaktet Tripmonster og informerte om at hun ikke ville benytte strekningen Havana - Guantanamo måtte Tripmonster kontakte flyselskapet som ga beskjed om at det var tillatt å skrive om denne billetten mot endringsgebyr og prisdifferanse. Klager aksepterte denne prisen og billetten ble skrevet om.

Tripmonster kan på grunnlag av ovennevnte 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 passasjerer en urimelig fordel om man i et slikt tilfelle kun benytter seg av deler av en flybillett.

Nemnda har det seg i et flertall og et mindretall:

Det fremkommer av KLM/Air Frances regler og vilkår artikkel 3, at flyselskapet kun vil akseptere at billetten benyttes i samme rekkefølge som flykupongene er utstedt. Videre står det at passasjerer av samme årsak kan bli avvist på neste flyvning. Nemndas flertall - leder og flyrepresentantene - er av den oppfatning at avtalevilkåret i denne saken er tydelig, og at Tripmonster derfor hadde anledning til å informere om prisdifferanse på billetten da klager ga beskjed om at hun ønsket å endre på reisestrekningene på billetten. Klager aksepterte denne prisen og billetten ble skrevet om.

Slik mindretallet - forbrukerrepresentantene - ser det, var årsaken til endringsgebyret flyselskapets vilkår om at billettene måtte benyttes i en bestemt rekkefølge for ikke å bli kansellert. Etter mindretallets syn er det urimelig med vilkår som innebærer at billetten automatisk blir kansellert dersom den ikke benyttes i en bestemt rekkefølge. Etter

mindretallets syn ville klager da hatt krav på å beholde billetten mot å betale en eventuell differanse mellom prisen for billetten med og uten strekningen Havana- Guantanamo. Klager ble etter mindretallets syn tvunget til å godta endringen fordi returreisen ellers ville blitt kansellert. Klager kan derfor ikke anses for å ha akseptert endringsgebyret. Mindretallet er i tillegg av den oppfatning at det er urimelig at klager skal betale et endringsgebyr på kr 2 488 ettersom endringen kun besto i å fjerne en av strekningene på billetten, uten at billetten for øvrig ble endret. Mindretallet mener at klager har krav på å få refundert endringsgebyret på kr 2 488, eventuelt med fradrag for prisdifferanse som nevnt ovenfor.

Nemndas flertall finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)