

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for ny billett grunnet nektet ombordstigning.

Dato

10.11.2014

Saksnummer

354/14F

Tjenesteyter

Air France

Krav om erstatning for ny billett grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise t/r Oslo - Paris for reise 6. - 9. februar 2014. Av ulike årsaker kunne ikke klager benytte seg av utreisen, men ville likevel benytte returen.

Da klager skulle sjekke inn i Paris på returen, fikk de beskjed om at det ville koste 695 euro per person fordi utreisen ikke var benyttet. Klager stiller seg undrende til at han må betale så mye for en billett han allerede har betalt for.

Klager krever refusjon av 695 euro per person.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Air France har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en t/r reise fra Oslo til Paris. Klager møtte ikke opp ved utreisen i Oslo den 6. februar. I henhold til Air France regler og vilkår, som klager krysset av for å ha lest, må man benytte en billett i riktig rekkefølge. Dette er også i henhold til IATA resolusjon 723, det vises til fremlagt utskrift.

I flyindustrien er det svært vanlig at en enveis billett er mye dyrere enn en t/r billett. Da klager var no-show på utreisen, måtte returen rekalkuleres til en enveis billett. Denne prisforskjellen utgjorde 695 euro per person på det tidspunktet klager skulle reise.

På grunnlag av ovennevnte kan Air France dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Air France 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 passasjerer en urimelig fordel om man i et slikt tilfelle kunne benytte seg kun av returen.

Det fremkommer av Air France sine 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 Air France hadde anledning til å kreve en eventuell prisdifferanse mellom opprinnelig pris for strekningen (returreisen) og prisen for enveisbillett for samme strekning på bestillingstidspunktet. Air France hadde etter nemndas vurdering ikke rett til å kreve et tillegg basert på differansen på omgjøringstidspunktet.

Klager har opplyst at ved bestilling av reisen kunne man kjøpe separate billetter begge veier til samme pris som en tur/retur billett. Klager viser til at en i reisefølget gjorde det. Air France har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

I og med at det ikke var noen prisdifferanse mellom opprinnelig pris på strekningen og prisen for en enveisbillett for strekningen på bestillingstidspunktet, hadde Air France etter nemndas vurdering ikke anledning til å ta ekstra betaling for returen. Nemnda anbefaler at Air France refunderer 1 390 euro.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Air France refunderer 1 390 euro.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS.

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.