

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av tur/returbillett mv.

Dato

05.12.2013

Saksnummer

275/13F

Tjenesteyter

Opodo

Krav om refusjon av tur/returbillett mv.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager ville reise en vei fra Orlando til Bergen. Da en enveis billett kostet det dobbelte av en t/r billett, kjøpte hun en t/r billett Bergen - Orlando for kroner 5 318.

I etterkant blir klager kjent med regelen som sier at dersom man ikke benytter utreisen på en billett, vil returbilletten automatisk kanselleres.

Klager kontaktet Opodo, som bekreftet denne regelen, og at det ville koste kroner 11 581 for å endre billetten til en vei. Klager kontaktet så flyselskapet, men ble henvist til reisebyrået hvor billetten var kjøpt.

Klager krevde opprinnelig å avbestille billetten med full refusjon. Subsidiært krevde hun å endre utreisedato.

Klager fikk ikke benyttet seg av billetten grunnet akutt sykdom. Men av prinsipp mener klager Opodo burde gjøre kundene sine tydeligere oppmerksom på denne regelen.

Klager krever refusjon av t/r billett Bergen - Orlando.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Opodo har i det vesentlige anført:

I Opodos regler og vilkår, som klager krysset av for å ha lest ved bestilling, kommer det frem at en billett må benyttes i den rekkefølgen den kjøpes: «Flyselskapet og Opodo eier retten til å annullere og ikke tilbakebetale flybilletten som ikke benyttes i den rekkefølgen og i den utstrekning som angis på billetten. Om flybilletten er en tur- og returbillett er det ikke mulig å kun reise på returen. Dersom ikke utreisen er benyttet, vil flyselskapet kansellere billetten i sin helhet.»

Da klager kontaktet Opodo ble hun fortalt at det ville koste kroner 11 581 for å endre t/r billetten til en enveis billett.

Det er dessverre ingen refusjon av klagers billett. Videre i Opodos reisevilkår står følgende: «De fleste billetter kjøpt hos Opodo er ikke refunderbare. Det betyr at du ikke kan få penger tilbake om du velger å avbestille.»

Klager benyttet seg ikke av sin billett grunnet sykdom. Hun bes ta saken videre med sitt forsikringsselskap.

Opodo har ikke handlet uriktig i dette tilfellet og kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav. Det vises for øvrig til Opodos 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 passasjeren en urimelig fordel om man i et slikt tilfelle kunne benytte seg kun av returen. På den annen side vil det kunne være urimelig om flyselskapet kan kansellere returen uten videre om utreisen ikke benyttes. Nemnda er av den oppfatning at passasjeren i en slik situasjon bør gis anledning til å beholde returreisen mot å betale prisdifferansen mellom opprinnelig pris for strekningen (returreisen) og prisen for enveisbillett for samme strekning på bestillingstidspunktet. Det synes som om klager fikk et slikt tilbud.

Det er vanlig at «billigbilletter» ikke kan avbestilles eller endres. Nemnda legger til grunn at klager hadde en slik billett, jf. også Opodos informasjon om dette. Klager hadde således ingen rett til å avbestille eller endre flygningen.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemnda bemerker avslutningsvis at nemnda ikke har tatt stilling til om klagers avbestillingsforsikring kommer til anvendelse som følge av klagers sykdom. Det er uklart for nemnda om dette er omtvistet. Forholdet faller uansett utenfor nemndas kompetanse.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM,

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.