

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ny hjemreise grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

10.11.2014

### Saksnummer

397/14F

### Tjenesteyter

Reisegiganten / Qatar Airways

Krav om refusjon av ny hjemreise grunnet nektet ombordstigning.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise på Restplass.no til Bali med Qatar Airways for reise september 2013 - mars 2014. Grunnet endringer valgte klager å kjøpe ny utreise med et annet selskap, men hun ønsket å benytte seg av returreisen.

Før returreisen skulle finne sted sendte klager en e-post til Restplass.no for å sjekke om reisetidene var de samme som da hun bestilte reisen. Hun fikk til svar at tidene på vedlagte link var korrekte. Klager tolket svaret slik at reisetidene var uendret.

Da klager ankom flyplassen på Bali oppdaget hun at reisen var kansellert. Klager stiller seg kritisk til at hun ikke ble informert om kanselleringen på forhånd, og at hun ikke ble informert om at en returreise blir kansellert dersom man ikke benytter seg av utreisen.

Klager krever refusjon av ny hjemreise, samt utgifter til hotell og mat, til sammen kroner 6 300.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Reisegiganten har i det vesentlige anført:

Klager kontaktet Reisegiganten med forespørsel om returreisen fortsatt var den samme som ved bestilling. Da det hadde vært en tidendring på returreisen oppfattet agenten at det var denne klager mente. Hun oppfattet ikke spørsmålet slik at om billetten fortsatt var aktiv. På dette tidspunktet hadde heller ikke Reisegiganten blitt informert om at klager ikke hadde benyttet seg av utreisen.

Klager fikk derfor tilsendt en link til sin reiserute hvor hun selv kunne kontrollere sin reiserute. Agenten selv åpnet ikke linken, og så derfor ikke at utreisen ikke var benyttet, og at returen derfor var kansellert.

Reisegiganten mener at klager burde stilt et mer nøyaktig spørsmål, og informert reisebyrået om at hun ikke hadde benyttet utreisen. I henhold til Reisegigantens regler og vilkår, som

klager krysset av for å ha lest og akseptert ved bestilling, vil en returreise automatisk bli kansellert dersom man ikke benytter seg av utreisen.

Reisegiganten innrømmer likevel en viss skyld siden agenten ikke dobbeltsjekket klagers reiserute, og ønsker å refundere 50 % av klagers krav, kroner 3 250.

Reisegiganten kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

### **Qatar Airways har i det vesentlige anført:**

Qatar Airways viser til sine regler og vilkår hvor det kommer frem at en flybillett ikke kan benyttes delvis. Det vil si at dersom man ikke benytter utreisen vil returreisen automatisk bli kansellert. Dersom man er no-show til en reise er det heller ingen refusjon på denne billettypen.

Qatar Airways kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Qatar Airways 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. Nemnda er av den oppfatning at manglende utreise ikke gir flyselskapet rett til å kansellere hjemreisen. Flyselskapet må imidlertid kunne kreve tilleggsbetaling lik en eventuell prisdifferanse mellom opprinnelig pris for strekningen og prisen for enveisbillett for strekningen på bestillingstidspunktet.

Klager har opplyst at Qatar Airways informerte Reisegiganten i september 2013 om at returbilletten var kansellert. Reisegiganten har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Nemnda er av den oppfatning at Reisegiganten burde ha informert klager i september om kanselleringen. Dersom de hadde gjort det, ville klager hatt god tid på seg til å finne alternative billetter.

Nemnda er av den oppfatning at det ikke er grunnlag for kritikk av det svar fra Reisegiganten. Det fremgår av svaret at tidene på reisedokumentet er oppdaterte. De oppga videre en link klager kunne kontrollere tidene på. Hadde klager åpnet linken, ville hun ha sett at returen var kansellert. Spørsmålet ga ikke Reisegiganten foranledning til å sjekke om billetten fortsatt var gyldig.

Reisegiganten har tilbudt en erstatning på NOK 3 250. Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale erstatning ut over dette. Dersom beløpet ikke er utbetalt, anbefales det gjort.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly finner ikke grunnlag for å anbefale erstatning ut over det Reisegiganten har tilbudt.

Vedtaket var enstemmig.

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, 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.*