

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av nye flybilletter grunnet ikke benyttet kuponger i billett i riktig rekkefølge.

Dato

12.09.2023

Saksnummer

2023-00238

Tjenesteytere

Tripmonster / Tripmate

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en flybillett med Türkish Airlines for reise fra Riyadh til Oslo via Istanbul den 20. oktober. Billetten var gjennomgående og var kjøpt hos reisebyrået Tripmonster.

Klager ønsket ikke å benytte første del av reisen fra Riyadh til Istanbul, kun andre flyvning fra Istanbul til Oslo. Da klager møtte opp til innsjekk i Istanbul, ble han nektet ombordstigning med den begrunnelsen at han ikke hadde benyttet første del av reisen.

Klager måtte kjøpe ny flybillett til NOK 8 043 som han krever refundert. Klager krever også standarderstatning.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Siden klager ikke har benyttet første del av returreisen, kan ikke den siste delene benyttes.

Klager må henvende seg til sitt reisebyrå angående spørsmål om refusjon.

Nemnda bemerker

EU-forordning 261/2004 får bare anvendelse for flygninger innen EU-/ EØS-området, flygninger fra EU-/ EØS-området til en tredjestat og flygninger fra en tredjestat hvis det "transporterende luftfartsselskap for flygningen er et EF-luftfartsselskap", jf artikkel 3 punkt 1 bokstav b. Det "transporterende luftfartsselskap" er i artikkel 2 bokstav b) definert til "et lufttransportforetak som utfører eller har til hensikt å utføre en flygning i henhold til en avtale med en passasjer eller på vegne av en annen person, juridisk eller fysisk, som har en avtale med denne passasjeren". I dette tilfellet går reisen fra et

tredjeland med et flyselskap som ikke er hjemmehørende i EØS. Selv om forordningen ikke gjelder, kan klager har rett på erstatning etter andre regler.

Klagers billett var i dette tilfellet gjennomgående. Nemnda mener at selskapet ikke har sannsynliggjort at det gjaldt et vilkår om at den videre strekningen ville bli kansellert hvis den første strekningen ikke ble benyttet. Ved manglende ombordstigning (no show) er det mange flyselskapers praksis at returbilletter kanselleres automatisk. Nemnda har tidligere uttalt at dette er en praksis som er urimelig, jf. f eks FLYKN-2022-3011, og nemndas flertall - leder og forbrukerrepresentantene - mener at det samme må gjelde for gjennomgående billetter som består av mer enn en strekning. Flertallet mener derfor at flyselskapet ikke var berettiget til å kansellere andre del av klagers reise, og at klager uberettiget ble nektet ombordstigning. Flertallet mener at flyselskapet må dekke klagers utgifter til ny billett på strekning nummer to, med NOK 8 043.

Mindretallet - bransjerepresentantene - mener det ikke er grunnlag for rimelighetssensur av flyselskapets/reiseformidlers vilkår. Det klare utgangspunktet i norsk avtalerett er at avtaler skal holdes. Avtaleloven § 36 er en snever unntaksregel som åpner for å justere åpenbart urimelige avtaler. Det bemerkes at avtaleloven § 36 er en bestemmelse som etter rettspraksis brukes med atskillig varsomhet og at det følgelig foreligger en høy terskel for adgangen til å benytte denne unntaksregelen. Det bemerkes at det er til passasjerens gunst at flyselskapet har en slik policy da dette gjør det rimeligere for passasjerer å kjøpe en tur/retur billett. Passasjerer har alltid mulighet til å kjøpe en enveisbillett og dermed forsikre seg om at en eventuell returreise ikke slettes dersom det skulle oppstå noe uforutsett. Mindretallet har forståelse for at dette kan virke formalistisk og uheldig for passasjerene i enkelte tilfeller. Det er imidlertid vilkår som passasjerer har godtatt ved inngåelse av avtalen med flyselskapet. Vilkåret kan ikke anses å være så graverende og urimelig at det foreligger hjemmel for rimelighetssensur. I dette konkrete tilfelle mener mindretallet at Turkish eller Tripmonster ikke har sannsynliggjort at vilkår om kansellering av videre strekning ble presentert for klager ved avtaleinngåelse. Det vises til at verken Tripmonster eller Turkish i sitt tilsvaret til nemnda har opplyst om hvor vilkårene står oppført, eller vist til hva som ordrett følger av avtalevilkårene. Mindretallet mener derfor at klager i dette tilfellet har krav på refusjon.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd erstatning, og fra syv dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda mener at Turkish Airlines må betale NOK 8 043 til klager.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)
Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Sølvi Hagen (Ticket)
Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)