

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning av utgifter til alternativ hjemtransport grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

03.10.2010

### Saksnummer

33/10F

### Tjenesteyter

KLM

Krav om erstatning av utgifter til alternativ hjemtransport grunnet nektet ombordstigning.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Da klager skulle starte sin reise 30. oktober med retur 2. november 2009 fra Düsseldorf via Amsterdam til Værnes ble han forsinket på grunn av en ulykke på motorveien. Han hadde sjekket inn på forhånd via internett, men han kom ikke til innsjekkingsskranken før 20 minutter før avgang kl 18.15. Gaten var da stengt, så hans eneste mulighet var å kjøpe seg en enkeltbillett med SAS slik at han kom seg til Værnes.

Da klager skulle sjekke inn på Værnes for returen med KLM den 2. november 2009 fikk han beskjed fra KLM om at hans returbillett var kansellert på grunn av at han ikke hadde benyttet seg av utreisen. Klager var ikke blitt informert om dette da han ikke rakk flyet i Amsterdam. Klager måtte kjøpe ny returreise med SAS. Han ble påført en utgift på kr 4.356. Denne kreves erstattet av KLM.

Klager aksepterer at han på grunn av sin forsinkelse måtte kjøpe ny billett Düsseldorf - Værnes, men ikke at han må dekke kostnadene ved ny returbillett Værnes - Düsseldorf. Dersom klager hadde blitt informert om at returreisen ville blitt kansellert, så hadde han selvsagt kjøpt tur/retur billett med SAS for å redusere kostnadene.

#### KLM har i det vesentlige anført:

Klager ble avvist på sin returreise, da han ikke hadde brukt første del av billetten, utreisen. Det fremkommer av KLMs generelle vilkår at billetten er ugyldig dersom den første kupongen ikke har blitt brukt. Det samme fremgår av e-billetten. Kjøper man en tur/retur billett må begge strekninger bli benyttet i angitt rekkefølge. Blir ikke den første delen av billetten benyttet, vil bestillingssystemet automatisk kansellere returreisen. En tur/retur billett og en enveis billett er to forskjellige produkter med forskjellige priser.

KLM kan på dette grunnlag ikke innfri klagers krav.

## **Nemnda bemerker:**

Nemnda har ved vurdering av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

**Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter er av den oppfatning at det i dag ikke kan anses som allment kjent at man ikke har anledning til å benytte en returbillett hvis man ikke har benyttet utreisebilletten. Flertallet viser til at det i dagens flymarked er vanlig med enkeltreiser. Det er videre vanlig at flyselskaper benytter uttrykket tur/retur-reiser på sine hjemmesider til tross for at de i realiteten selger to enkeltreiser. Flertallet er av den oppfatning at et stort flertall av forbrukere vil finne det overraskende og ulogisk at man ikke har anledning til å benytte billetten kun den ene veien. Forbrukeren har betalt for reise frem og tilbake, og det er langt fra innlysende at noen kan tape på/ha innvendinger mot at man kun benytter plassen den ene veien.**

Konsekvensene av ikke å benytte utreisebilletten er store. Det er derfor svært viktig å informere tydelig om dette.

Det fremkommer av klagers e-billett at man aksepterer KLMs generelle vilkår, og at «flight coupons may only be used in the correct sequence and should start at the place of departure as stated on the first flight coupon». Informasjonen fremkommer imidlertid etter flertallets vurdering ikke på en tilstrekkelig tydelig måte.

Det fremkommer heller ikke hvilken konsekvens det har om man ikke følger dette. Klager har videre opplyst at han ikke fikk noen informasjon om dette da han henvendte seg til KLMs skranke i Düsseldorf etter at han ikke kom med flyet.

KLM har ikke bestridt dette.

Flertallet anbefaler at KLM erstatter klagerne de utgiftene de ble påført som følge av at returbillettene var kansellert.

**Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av en annen oppfatning. Flyselskapene har tradisjonelt priset tur/retur billetter lavere enn to enkeltbilletter. Dette må anses for kjent.**

Klagerne har videre ved kjøpet av reisen akseptert flyselskapets betingelser, der det klart fremgår billetten må benyttes i rekkefølge at det ved utelatt fremmøte ikke gis noen refusjon, og at hele reisen da anses som avbestilt. Etter mindretallets vurdering var det berettiget av KLM å anse returreisen som avbestilt, og klagerne må selv bære utgifter til nye billetter til hjemreisen.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slik

## **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at KLM erstatter klagers tap på kr 4.536.

**Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

*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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*