

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av kansellert billett.

Dato

03.05.2012

Saksnummer

548/11F

Tjenesteyter

KLM

Krav om refusjon av kansellert billett.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en billett fra Bergen til Bangkok og retur 8. mars - 8. juni 2011. Utreisen på billetten var lavpris med restriksjoner til kroner 3 621, returen var en fleksibel billett til kroner 8 061. Totalt kroner 11 757 inkludert kredittkortgebyr.

Klager valgte å kansellere den fleksible returen. Han ringte KLM og fikk bekreftet at han ville få refundert returbilletten. KLM refunderte kun kroner 1 376.

Klager stiller seg svært kritisk til KLMs villedende informasjon. Hadde klager vært klar over at returen ikke var refunderbar ville han ha kjøpt en returbillett til lavere pris.

Klager krever refundert kroner 8 061.

KLM har i det vesentlige anført:

For å fullføre en bestilling på KLMs nettsider må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Reglene på klagers returbillett er følgende: Passasjeren har krav på refusjon av mellomlegget på verdien av billetten og hva en ordinær enveis billett koster på strekningen. Prisen på en enveisbillett fra Bangkok til Bergen koster kroner 9 060. Beløpet overskrider klagers billett som kostet kroner 8 935. Klager har derfor kun krav på refusjon av skatter og avgifter, til sammen kroner 1 376.

KLM kan derfor dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager hadde bestilt og betalt for «Economy Fully Flexible» billett på returen fra Bangkok. Det fremkommer av KLMs vilkår at billetten kan avbestilles uten kostnad. Det er ikke tatt forbehold om at dette ikke gjelder dersom billetten er del av en tur/retur reise.

Nemnda registrer at det på klagers billett står at det gjelder spesielle regler ved avbestilling etter avgang. KLM har ikke vist til tilsvarende bestemmelser i vilkårene. Nemnda har hellere ikke funnet et slikt vilkår ved søk på KLMs hjemmesider. Et slikt forbehold er overraskende sett hen til informasjonen om Economy Fully Flexible billetter. Et eventuelt unntak må således komme tydelig frem. Det er ikke tilfelle. Etter nemndas vurdering er ikke påskriften på billetten en del av avtalen mellom partene.

Klager avbestilte returreisen og har etter nemndas vurdering rett til refusjon av billettprisen. Klager har fått utbetalt kr 1.376. Nemnda anbefaler at klager refunderes ytterligere 8 061 kroner.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klager refunderes ytterligere 8 061 kroner.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.