

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for kansellert flybillett.

Dato

08.04.2013

Saksnummer

587/12F

Tjenesteyter

British Airways

Krav om erstatning for kansellert flybillett.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte to billetter fra Oslo til London t/r for reise 9. - 12. august 2012. Den ene personen i følget ønsket å reise ut en dag senere, og kjøpte derfor en enkelt billett Oslo-London med et annet selskap for den 10. august. Returbilletten den 12. august skulle fortsatt benyttes.

Klager ringte British Airways noen dager før avreise for å avbestille utreisen og for å få refundert skatter på denne ene strekningen. Dette ble bekreftet utført av konsulenten.

Da klager skulle sjekke inn i London den 12. august, viste det seg at også returbilletten til den ene i følget var kansellert. Klager stiller seg sterkt kritisk til at konsulenten kansellerte både utreisen og returen, når det ble gitt klar beskjed om at kun utreisen skulle kanselleres.

Klager endte opp med å kjøpe en ny enkeltbillett London-Oslo for GBP 661.05.

Klager krever refundert GBP 661.05.

British Airways har i det vesentlige anført:

Klager kjøpte to t/r billetter Oslo-London for reise 9. - 12. august.

Før klager fikk fullført bestillingen krysset han av for å ha lest British Airways regler og vilkår. Her står det at en t/r billett må benyttes i den rekkefølge den er utstedt. Man kan ikke benytte kun en vei av en t/r billett. Dersom man ønsker å benytte kun en vei, må billetten oppgraderes til en enveisbillett som er dyrere.

Det står videre i regler og vilkår at billetten kan endres mot et gebyr. Da klager kontaktet British Airways per telefon den 3. august, oppgav han ikke ønske om å endre billetten mot gebyr, derimot ønsket han å kansellere hele reisen mot refusjon av skatter og avgifter.

Klager hadde ingen gyldig billett ved oppmøte den 12. august og måtte av den grunn kjøpe ny billett. Rimeligste pris tilgjengelig var på det tidspunktet GBP 661.05.

British Airways har handlet korrekt i henhold til kontrakten med klager.

På grunnlag av ovennevnte kan British Airways dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til British Airways brev.

Nemnda bemerker:

Det står i dette tilfellet påstand mot påstand om klager avbestilte hele billetten eller om han kun avbestilte utreisen. Det står også påstand mot påstand om hva som ble sagt av British Airways kundebehandler. Nemnda finner det mest sannsynlig at klager kun ønsket å avbestille utreisen. Nemnda viser i denne forbindelse til at klager kun kjøpte en ny utreisebillett. Dersom klager hadde ønsket å avbestille hjemreisen også, ville han i tillegg ha bestilt en ny hjemreise. Mot dette taler at det ikke synes som om klager forsøkte å endre utreisebilletten med British Airways. I henhold til vilkårene var det anledning til det.

Nemnda kan etter en samlet vurdering av de foreliggende opplysninger ikke se bort fra at det oppstod en misforståelse mellom partene i telefonsamtalen. De foreliggende opplysninger gir imidlertid ikke tilstrekkelig grunnlag til å fastslå hvem som eventuelt var ansvarlig for denne. Nemnda finner følgelig ikke sannsynlighetsovervekt for at British Airways kan lastes for misforståelsen. Misforståelsen gir således i seg selv ikke grunnlag for erstatning.

Nemnda har ved den videre vurdering av 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.

Etter flertallets vurdering vil det være sterkt urimelig om returflygningen automatisk falt bort ved at utreisen ikke ble benyttet. På den annen side vil en tur/retur flygning normalt være billigere enn to enveisbilletter, og det ville gi passasjerer en urimelig fordel om han kunne benytte billetten kun den ene veien. Etter flertallets vurdering bør dette føre til en delvis tilsidesettelse av British Airways vilkår, jf. prinsippet i avtaleloven § 36.

Flertallet er av den oppfatning at dersom man har en tur/returbillett, men kun benytter seg av returen, kan man pålegges å betale en eventuell prisdifferanse mellom opprinnelig pris for strekningen og prisen for enveisbillett for strekningen målt opp mot prisene ved bestilling av den opprinnelige billetten.

Klager fikk ikke benyttet den bestilte billetten og ble påført en utgift på GBP 661,05 til kjøp av ny billett. I den utstrekning denne utgift overstiger en eventuell prisdifferanse mellom

opprinnelig pris for strekningen og prisen for enveisbillett for strekningen målt opp mot prisen ved bestilling av den opprinnelige billetten, anbefales denne merutgift erstattet.

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 British Airways vilkår der det fremgår at kupongene i en billett må benyttes i riktig rekkefølge.

Mindretallet er ikke enig i at dette er et urimelig vilkår. Etter mindretallets vurdering var det berettiget av British Airways å kansellere klagers returbillett.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at British Airways erstatter en eventuell merutgift til kjøp av ny billett.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

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.