

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for ny returbillett.

Dato

15.03.2013

Saksnummer

684/12F

Tjenesteyter

KLM

Krav om erstatning for ny returbillett.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne måtte kjøpe ny retur billett fra Amsterdam til Oslo den 4. november 2012 da de ikke hadde benyttet seg av sin utreisebillett fra Oslo til Amsterdam den 2. november.

Klagerne finner dette kritikkverdig og krever refusjon av nye billetter Amsterdam - Oslo.

KLM har i det vesentlige anført:

Det fremgår av KLMs vilkår at en billett kun er gyldig dersom den benyttes i den rekkefølgen som er angitt på billetten. Det betyr at billetten ikke lenger er gyldig dersom passasjerer ikke møter til en eller flere av flyvningene som utgjør reiseruten på billetten. Dette er viktig da enveisbilletter vanligvis er dyrere enn t/r billetter.

Klager benyttet seg ikke av sin utreise 2. november 2012. For at klager skulle kunne benytte seg av sin returbillett den 4. november måtte den rekalkuleres til en enveisbillett. Rekalkuleringen gjøres ut fra prisene som er tilgjengelige på reisedagen. Den rimeligste enveisbilletten som var ledig på det tidspunktet var 574 euro per person. Klager fant billigere billetter med et annet selskap og valgte å benytte disse.

KLM har refundert skatter og avgifter på klagers ubenyttede billetter, men kan dessverre ikke imøtekomme kravet utover dette.

Nemnda bemerker:

Manglende fremmøte ved utreisen førte til at KLM kansellerte returreisen. Kanselleringen førte til at klager måtte kjøpe ny tur/retur billett.

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.

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 passasjeren en urimelig fordel om han kunne benytte billetten kun den ene veien. Etter flertallets vurdering bør dette føre til en delvis tilsidesettelse av KLMs 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. Kanselleringen førte til at klagerne måtte kjøpe nye billetter. Dersom utgiftene til disse billettene oversteg prisdifferansen mellom opprinnelig pris for returflygningen og prisen for enveisbillett på strekningen målt opp mot prisene ved bestilling av den opprinnelige billetten, anbefaler flertallet at KLM erstatter klager denne merutgift.

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 KLMs 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 KLM å kansellere klagers returbillett.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt:

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at KLM erstatter klagerne en eventuell merutgift klagerne ble påført, jf. flertallets bemerkninger.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, 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.