

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ny billett.

### Dato

31.10.2016

### Saksnummer

1404/15F

### Tjenesteyter

Finnair

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte fly tur / retur Oslo til Brisbane 18. september til 10. oktober 2015.

Klager ble forhindret til å benytte seg av utreisen. Beskjed ble gitt til Kilroy hvor klager bestilte sine billetter at han ikke kunne gjennomføre utreisen, og tilbakemeldingen var klar at returbilletten ville bli kansellert. Dette var overraskende for klager. Klager har også vært i kontakt med Finnair hvor han fikk samme tilbakemelding. Klager får feil på Kilroy sine nettsider angående billettregler og dette medfører at billettreglene som er spesifikke for reisen ikke er tilgjengelig for kunden. Det fremgår ikke at returreisen blir kansellert om man ikke benytter utreisen.

Klager krever refundert kroner 9&nbsp;270 for kjøp av ny billett.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Finnair har i det vesentlige anført:

Klager har kjøpt billett på Kilroy sin nettside. Billetten som er kjøpt er en lavprisbillett og har strenge regler og ingen mulighet til å endre eller refundere etter at den er betalt. Dette skal fremkomme på Kilroy sine nettsider når bookingen blir gjort. Finnair viser til Kilroy sin informasjon på «Standard ticket - endring av reisedatoer» og «Flybillettens regler».

Finnair har refundert skatter på den ubrukte billetten.

Finnair kan ikke imøtekomme klagers krav. Om klager har betalt den nye billetten selv og det er en Finnair billett så kan de vurdere å gi et gavekort som tegn på godvilje.

#### Kilroy har i det vesentlige anført:

Klager har blitt korrekt informert om at det ikke er mulig å kun bruke returbilletten på sin reise. Den reisende må fly i den rekkefølge som billetten sier og møter man ikke opp for utreisen så blir hjemreisen kansellert. Dette er standard prosedyre som håndheves av flyselskapene og er utenfor Kilroy sin kontroll.

Kilroy bemerker at det ikke er mulig å endre en returbillett til en enveisbillett.

Kilroy kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker:**

Det er ikke uvanlig at flyselskap selger tur/retur reiser rimeligere enn to enveisbilletter. Ofte vil en enveisbillett være dyrere enn en tur/retur billett. Det ville gi passasjeren en urimelig fordel om man i et slikt tilfelle kunne benytte seg kun av returen.

Klager kjøpte reisen gjennom Killroy som er en agent som bl.a. selger flybilletter med forskjellige selskap. For flygningen gjelder det aktuelle flyselskaps vilkår. Det fremgår av Finnairs generelle vilkår pkt. 3.3.6 at hvis man ikke møter opp til en flygning kan returreisen bli avbestilt.

Nemnda har i tidligere saker uttalt at det vil være et urimelig vilkår om manglende oppmøte på utreisen automatisk skulle føre til kansellering av returreisen. Etter nemndas vurdering, vil imidlertid flyselskapet ha anledning til å kreve en eventuell prisdifferanse mellom opprinnelig pris for strekningen (returreisen) og prisen for enveisbillett for samme strekning på det opprinnelige bestillingstidspunktet.

Klager kjøpte ny billett til 9 270 kroner med et annet selskap. Dersom denne prisen er høyere enn differansen mellom opprinnelig pris for strekningen og prisen for enveisbillett på strekningen på bestillingstidspunktet, anbefaler nemnda at Finnair erstatter differansen.

Nemnda bemerker avslutningsvis til klagers henvisning til nemndas tidligere vedtak 346/12F at nemnda har endret sin praksis etter at tilvarende sak er behandlet av domstolene, jf.eksempelvis sak 324/15F.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Finnair erstatter en eventuell differanse i klagers disfavør mellom kroner 9 270 og det klager skulle ha betalt ved omregning av prisen for den opprinnelige billetten.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Camilla Rise, NHO Luftfart.

*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.*