

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

11.01.2018

Saksnummer

2017-01174

Tjenesteytere

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Tehran via Istanbul den 17. april 2017 og retur den 1. mai. Av personlige årsaker valgte klager å gå av i Istanbul og returnere fra Istanbul, og da klager spurte ved innsjekk på Gardermoen fikk han beskjed om at dette ikke var noe problem.

Da klager skulle returnere til Oslo den 1. mai fikk han beskjed om at returen var kansellert da han ikke hadde benyttet seg av hele utreisen til Tehran.

Etter mye om og med endte klager opp med å kjøpe ny billett fra Istanbul til Oslo, pris kroner 4 500. Han måtte vente 7 timer på flyplassen i Istanbul.

Klager stiller seg kritisk til feil informasjon han mottok på Gardermoen, og krever refundert utgiften til ny billett.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I henhold til Turkish Airlines regler og vilkår må kupongene i en flybillett brukes i den rekkefølgen den er utstedt. Turkish Airlines finner klagers påstand om at en ansatt på Gardermoen skal ha informert klager om at det var ok å gå av i Istanbul som svært usannsynlig, da regelen om å benytte flykuponger i riktig rekkefølge er svært godt kjent. Det vises til fremlagt utskrift av regler og vilkår vedrørende Flight Coupon Sequence.

Klager var booket inn hele veien til til Tehran. Dersom klager informerte Turkish Airlines om at han ville hoppe av i Istanbul ville personalet ikke ha sjekket han inn hele veien.

Turkish Airlines 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 passasjerer en urimelig fordel om man i et slikt tilfelle kun benytter seg av deler av en flybillett.

Det fremkommer av Turkish Airlines transportvilkår under avsnitt 3. Flight Coupon Sequence, at flyselskapet kun vil akseptere at billetten benyttes i samme rekkefølge som flykupongene er utstedt. Videre står det at passasjerer av samme årsak kan bli avvist på neste flyvning. Nemndas flertall, lederen og flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at avtalevilkåret i denne saken er tydelig og ikke overholdt av passasjerer som heller ikke ga beskjed til selskapet på forhånd.

Nemndas flertall er på denne bakgrunn av den oppfatning at Turkish Airlines hadde anledning til å nekte klager ombordstigning på returreisen, da han hadde hoppet av i Istanbul på utreisen som ikke var hans endelige bestemmelsessted i henhold til kupongene på hans flybillett. Spesielt gjelder dette siden klager hadde sjekket inn hele veien til endelig bestemmelsessted som var Tehran.

Mindretallet, bestående av forbrukernes representanter, mener vilkåret om at billettene må benyttes i en bestemt rekkefølge er urimelig, og viser til to tyske høyesterettsdommer, Xa ZR 5/09 og Xa ZR 101/09. Etter mindretallets syn kan det ikke være avgjørende at klager har akseptert vilkåret i forkant av kjøp. Mindretallet viser til at et slikt vilkår er vesentlig for kunden, og at det burde ha vært fremhevet på en tydeligere måte. Når klager heller ikke har mottatt noe varsel om kansellering av billetten, mener mindretallet at det er urimelig å kansellere den. Etter mindretallets syn vil klager ha krav på å få dekket differansen mellom den nye billetten og det den opprinnelige returbilletten var priset til.

Nemnda oversender saken til Forbrukertilsynet til vurdering av vilkårets rimelighet.

Nemndas flertall finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Linda Olsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Renate (Admin)