

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av kansellert returbillett.

Dato

15.05.2013

Saksnummer

006/13F

Tjenesteyter

KLM

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise t/r Trondheim - Barcelona via Amsterdam den 4. oktober 2012.

På klagers billett står det at returbilletten kan endres og avbestilles uten gebyr. Det står ingenting om at billetten må kanselleres før utreisen starter for å kunne motta refusjon på returreisen.

Av ulike årsaker valgte klager å kansellere returreisen, og krever denne delen av billetten refundert minus gebyr, kroner 4 350.

Det vises for øvrig til klagers brev.

KLM har i det vesentlige anført:

Når deler av en reise kanselleres etter at en eller flere kuponger på billetten er benyttet, har man krav på refusjon av hva en reise på de benyttede kupongene ville kostet ved kjøp av billett på de aktuelle strekningene. I dette tilfellet ville klagers utreise en vei kostet mer enn den t/r billetten han kjøpte, ingen refusjon er derfor mulig.

Ovennevnte står i regler og vilkår som klager krysset av for å ha lest da han bestilte billetten. Videre står det at prisen på billetten kun er gyldig dersom hele billetten benyttes i riktig rekkefølge.

KLM har refundert skatter på den ubenyttede strekningen, men kan dessverre ikke imøtekomme krav utover dette.

Det vises for øvrig til KLMs brev.

Nemnda bemerker:

Klager har opplyst at han ved bestilling av billetten på skjermen fikk oppgitt pris for hver enkelt vei der pris for returen var oppgitt til ca. NOK 4 500. I e-postbekreftelsen var det kun oppgitt et totalbeløp. KLM har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Billettbetingelser er inntatt i e-post bekreftelsen. Det fremkommer bl.a. at avbestilling av returen er gratis, men at må betale et administrasjonsgebyr på NOK 150. Nemnda er av den oppfatning at betingelsene er klare. Det gis ingen informasjon om tilleggsbetingelser. Kunden må sledes kunne stole på at betingelsene er utfyllende.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at klager har rett til refusjon av beløpet for returreisen med NOK 4 350- Til fradrag går NOK 808 som tidligere er utbetalt.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at KLM betaler klager NOK 4 350 med fradrag av NOK 808.

Vedtaket var enstemmig.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.