

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om at tur-/returbilletten beholdes selv om utreisen ikke benyttes.

Dato

30.01.2017

Saksnummer

2016-00259

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager har kjøpt en tur-retur billett fra Oslo til Chicago via Stockholm den 30. april 2016, med påfølgende retur den 6. juni.

Klager bestilte en tur-retur billett som følge av at det var billigere, enn om klager skulle bestilt en enkelt returbillett fra Chicago til Oslo. Klager informerte i den sammenhengen SAS om at utreisebilletten ikke ville bli benyttet, da vedkommende som skulle reise allerede befant seg i USA.

SAS informerte da om at billetten kom til å bli kansellert i sin helhet, i henhold til billett- og bestillingsvilkårene som klager samtykket i da kjøpet ble gjennomført.

Klager krever at SAS ikke kansellerer tur-retur billetten, slik at returreisen kan benyttes.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager valgte bevisst å kjøpe billigst tilgjengelige billett tur/retur for sin datter i den hensikt i å ikke bruke utreisen. Klager ønsket ikke å kjøpe en enveisbillett hos SAS til en pris som var betydelig dyrere enn det han kunne kjøpe en tur/retur billett for.

Da klager bestilte billetten på SAS sine nettsider krysset han av for at han hadde lest og akseptert SAS` regler og vilkår for reisen. SAS sitt regelverk viser tydelig at de billigste billettprisene til/fra USA har et krav om at man må være borte minimum natten mellom lørdag og søndag. Prisen er tur/retur, og kan derfor variere om man gjør endringer, det vises til vedlegg for prisregler og befordringsvilkår.

Klager kontaktet kundeservice den 7. april på Chat for å avbestille turen. Der fikk klager informasjon om at i henhold til regelverket for den billetten klager har kjøpt, må billetten endres til enveisreise dersom utreisen ikke skal benyttes. Klager blir da bedt om å

kontakte SAS på telefon slik at billetten kan endres, og for utregning av hva dette vil koste.

Klager har valgt å ikke benytte billetten, og SAS har derfor tilbakebetalt skatter og avgifter til kredittkortet billetten er betalt med.

Klager har selv valgt å kjøpe en billett med restriksjoner og SAS ønsker derfor ikke å refundere billetten fullt ut.

Nemnda bemerker

Partene er enige om at klageren kjøpte tur-/returbillett til sin datter enda hun bare skulle reise en vei; Hun skulle reise Chicago - Oslo 06.06.2016 (returreisen), men ikke reise Oslo - Chicago 30.04.2016 (utreisen). Klageren bestilte tur-/returbillett fordi dette var langt billigere enn en enveisbillett.

Klageren har bedt om nemndas vurdering av om flyselskapet kunne kansellere tur-/returbilletten etter at han gjorde selskapet oppmerksom på at bare retur-, og ikke utreisebilletten, ville bli benyttet.

Det er ikke uvanlig at flyselskap selger en tur-/returbillett rimeligere enn to enveisbilletter. Ofte vil en enveisbillett være dyrere enn en tur-/returbillett. Det vil gi passasjerene en urimelig fordel om han eller hun i et slikt tilfelle, bare skulle kunne benytte seg av returen. Det fremgår flyselskapets vilkår at billetten kan miste sin gyldighet om de ikke brukes i den rekkefølgen som den er bestilt, og at selskapet har forbeholdt seg retten til å avbestille returreisen hvis passasjerene ikke møter opp til en bestilt plass. Klageren har ved bestilling av tur-/returbilletten, akseptert disse vilkårene.

Slik nemnda ser det kunne flyselskapet kansellere tur-/returbilletten i sin helhet i dette tilfellet, og viser til fast nemndspraksis fra FLYKN-2015-324.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om erstatning.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bente Foshaug (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Camilla Rise (NHO luftfart)