

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellert returreise.

### Dato

08.05.2018

### Saksnummer

2017-02106

### Tjenesteytere

TAP Portugal

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt en flybillett til sin sønn Oslo - Lisboa - Oslo for reise 20. juli - 6. august 2017. Sønnen hadde separat billett fra Lima - Oslo, men da han mistet dette flyet reiste han direkte fra Lima til Lisboa. Klager ringte TAP Portugal for å informere om at returreisen likevel skulle benyttes. Hun fikk da beskjed om å kjøpe ny billett Lisboa - Oslo, ettersom returreisen på opprinnelig billett ville bli kansellert fordi sønnen ikke hadde benyttet utreisen. Klager ble så henvist til flyselskapets nettsider hvor disse reglene skulle stå.

Klager finner ikke noe sted på TAP Portugals nettsider som sier at returreisen på en billett hvor utreisen ikke er benyttet, blir kansellert. Klager mener derfor hun har blitt feilinformert, og at sønnen kunne benyttet sin opprinnelige returreise Lisboa - Oslo.

Klager krever refusjon av ny billett, 493 euro.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt en billett som verken kunne endres eller refunderes. Da utreisen ikke ble benyttet, kunne heller ikke returen benyttes. Denne informasjonen er å finne på TAP Portugals nettsider, og da klager bestilte billetten var reglene å finne under "fare conditions" i bestillingsprosessen.

TAP Portugal kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til TAP Portugals brev.

### Nemnda bemerker

Klager hadde kjøpt en tur/retur reise til sin sønn, men han benyttet ikke utreisen. Hun har ikke bedt denne delen av billetten refundert. Hun ringte flyselskapet og gjorde

oppmerksom på at returen ville bli benyttet. Hun fikk da beskjed om å kjøpe ny billett Lisboa - Oslo, ettersom returreisen på opprinnelig billett ville bli kansellert fordi sønnen ikke hadde benyttet utreisen. Klager ble så henvist til flyselskapets nettsider hvor disse reglene fremkommer.

Etter dette har selskapet sannsynliggjort at det på deres nettside lå en klar og forståelig regel tilgjengelig om at dersom utreisen ikke benyttes, kan heller ikke returen benyttes. Klagers sønn hadde dermed ikke rett til å benytte returbilletten.

På grunn av tidligere nemndspraksis og diskusjoner i nemnda, har nemnda forelagt spørsmålet for Forbrukertilsynet om dette vilkåret må anses urimelig. Forbrukertilsynet har svart og gitt uttrykk for at det er vanskelig å løse dette spørsmålet på nasjonalt nivå ettersom flere av flyselskapene inngår i ulike allianser på tvers av landegrensene og fordi spørsmålet diskuteres gjennom nettverket for europeiske tilsynsmyndigheter, CPC. Forbrukertilsynet ønsker ikke på dette tidspunkt å ta stilling til om vilkåret skal anses ugyldig, men fortsetter å adressere dette på europeisk nivå.

Nemndas flertall - nemndsleder og bransjerepresentantene - er enig med Tilsynet i at det er vanskelig på nasjonalt nivå nå å sensurere vilkårene ettersom flere av flyselskapene inngår i ulike allianser på tvers av landegrensene. På denne bakgrunn kan flertallet ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav.

Mindretallet - forbrukerrepresentantene - kan ikke se at Tilsynets standpunkt er til hinder for at nemnda kan vurdere rimeligheten av vilkåret. Mindretallet mener at det er urimelig med vilkår som innebærer at manglende oppmøte på utreisen automatisk fører til kansellering av returreisen. Mindretallet mener at flyselskapet etter en rimelighetssensur av vilkårene, vil ha anledning til å kreve et tillegg som svarer til en eventuell differanse mellom prisen for en enveisbillett hjem på bestillingstidspunktet og prisen for returreisen som lå innbakt i den opprinnelige tur-/ returbilletten, jf eksempelvis FLYKN-2017-135 og FLYKN-2016-560.

Flertallet kan ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager får medhold i sitt krav.

## **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)