

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av returbillett.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

1274/14F

Tjenesteyter

Air France

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise t/r Stavanger - Paris for reise 14. - 18. oktober 2014. Før avreise fikk klager påvist en øyesykdom som medførte at han ikke kunne fly på en stund. Han bestemte seg for å ta tog t/r i stedet.

Da klager skulle returnere med tog hjem den 18. oktober var han friskmeldt. Det var meldt om togstreik i Tyskland, klager valgte derfor å benytte seg av sin flybillett hjem. Men ved innsjekk fikk han beskjed om at returbilletten var kansellert da utreisen ikke var benyttet.

Klager måtte betale nesten 300 euro for ny billett hjem, han stiller seg undrende til om dette kan være lovlig.

Klager krever refundert 297,48 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Air France har i det vesentlige anført:

I Air France sine regler og vilkår kommer det frem at dersom en flybillett ikke benyttes i den rekkefølgen den er kjøpt, vil det forekomme endring i pris. Dersom for eksempel en utreise på en t/r billett ikke benyttes, må den rekalkuleres til en enveisbillett. En enveisbillett er ofte dyrere enn en t/r billett.

Da klager ikke møtte opp til sin utreise måtte hans returbillett rekalkuleres. Det vises til fremlagt regnestykke som viser at klager skulle ha betalt 340,60 euro for endring til enveisbillett. Klager har betalt 297,48 euro, altså mindre enn han pliktet.

Air France kan på grunnlag av ovennevnte 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.

Det fremkommer av Air France sine transportvilkår under avsnittet «Billetter» overskriften «Flykupong bruksrekkefølge», vilkårene punkt 3.4, at en dersom det er flere flygninger på en og samme billett, og en endrer rekkefølgen eller utelater en flygning, for eksempel utelater utreisen ved en tur/retur reise, må man betale en eventuell prisdifferanse mellom opprinnelig pris for strekningen og prisen for en enveisbillett for strekningen på bestillingstidspunktet.

Slik den norske teksten er formulert (eller antagelig oversatt) er innholdet etter nemndas vurdering et ikke lett tilgjengelig. Det går likevel frem at man må være forberedt på å måtte betale ett tillegg om man ikke benytter flygningene i den rekkefølgen som fremkommer av billetten.

Nemnda er av den oppfatning at Air France hadde anledning til å kreve en eventuell prisdifferanse mellom opprinnelig pris for strekningen (returreisen) og prisen for enveisbillett for samme strekning på bestillingstidspunktet. Air France hadde etter nemndas vurdering ikke rett til å kreve et tillegg basert på differansen på omgjøringstidspunktet.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at det var rimeligere å kjøpe en ny billett enn å endre den opprinnelige billetten. Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge AS.

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.