

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billett da retur kansellert grunnet no-show.

Dato

17.03.2015

Saksnummer

762/14F

Tjenesteyter

Bravofly

Krav om refusjon av billett da retur kansellert grunnet no-show.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte to t/r billetter for seg og sin kjæreste fra Oslo til Aten. Kun klager skulle benytte seg av begge veier, mens hennes kjæreste kun skulle benytte seg av returbilletten fra Aten til Oslo. Klager kjøpte en t/r billett for sin kjæreste da dette var mye billigere enn en enveisbillett. Men da de skulle sjekke inn på returen var kjærestens billett kansellert fordi han ikke hadde brukt utreisen. Klager stiller seg kritisk til dette.

Klager krever refusjon av utgifter til ny billett fra Aten til Oslo, kroner 4 854.

Det vises for øvrig til klagers anførsler.

Bravofly har i det vesentlige anført:

I det klager krysset av for å ha lest Bravoflys regler og vilkår godtok hun også flyselskapets regler og vilkår. Disse sier at man må benytte flykupongene i riktig rekkefølge, og at prisen kun er gyldig dersom dette overholdes. Dersom dette ikke overholdes må billetten rekalkuleres til den billetten passasjerene faktisk bruker, i denne saken kun en vei fra Aten til Oslo.

Dersom man ønsker å gjøre om billetten og kun bruke deler av den, må man kontakte reiseselskapet på forhånd slik at billetten kan rekalkuleres og skrives om. Noen billettyper kan ikke endres, og må benyttes i den rekkefølgen de er utstedt. Videre står det i regler og vilkår at dersom man ikke møter opp til utreisen på en billett vil returen bli kansellert. Disse reglene er helt normale og blir brukt av flyselskap over hele verden.

Bravofly har refundert skatter og avgifter på den ubenyttede billetten, men kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til Bravoflys brev.

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.

Klager har kjøpt reisen gjennom Bravofly som er en agent som selger flybilletter. For reisen gjelder det aktuelle flyselskaps vilkår. Det fremgår av vilkårene at billetten må brukes i riktig rekkefølge. Gjøres ikke det, må billettprisen rekalkuleres.

Klagers kjæreste benyttet ikke utreisen og måtte således betale differansen mellom opprinnelig pris for strekningen og prisen for enveisbillett for strekningen på bestillingstidspunktet på returreisen.

Nemnda har forståelse for at klager reagerer på at flyselskapet valgte å selge klager en ny tur-retur billett med utreise fra Athen når selskapet var klar over at returen ikke skulle benyttes. Nemnda antar imidlertid at løsningen var økonomisk fordelaktig for klagers kjæreste, slik at det ikke er grunnlag for refusjon av deler av den prisen han betalte.

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, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap 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.