

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet forsinkelse.

Dato

12.03.2019

Saksnummer

2018-00432

Tjenesteytere

Tripmonster / Tripmate

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen to personer) skulle reise fra Oslo til Ho Chi Minh (SGN) via Amsterdam og Guangzhou den 21. desember 2017 kl 09.30 med ankomst kl 11.00 den 22. desember. Billettene var gjennomgående og ble bestilt hos Tripmonster.

KL1142 fra Oslo til Amsterdam ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Han ble booket om via Shanghai (PVG) på følgende reiserute:

KL895 21DEC17 AMS PVG 17:15 - 10:50+1

VN523 22DEC17 PVG SGN 15:25 - 19:05

Ved ankomst Shanghai var det noe feil med billetten som gjorde at klager ikke fikk reist videre med VN523 (Vietnam Airlines). Han måtte selv ordne med nye billetter til Ho Chi Minh, og han pådro seg telefonutgifter på tilsammen kroner 880.

Klager kan ikke fremlegge kvittering for kjøp av nye billetter da det ikke fantes noen etablert betalingsløsning i skranken. Klager måtte ta ut kontanter i minibank og fikk ingen kvittering (dels på grunn av språklige utfordringer). Da de var i ferd med å stenge gaten måtte klager løpe for å nå flyet. Kvitteringer for uttak av kontanter fra minibank, samt boardingkort for de nye billetter er fremlagt.

Klager krever refusjon av utgifter til telefonsamtaler og nye billetter, tilsammen kroner 8392.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Tripmonster har i det vesentlige anført:

Før klager fullførte sin bestilling på Tripmonsters nettsider krysset han av for å ha lest og godkjent regler og vilkår. Her kommer det frem at flyselskapet på kort varsel kan kansellere fly eller endre flytider, og at Tripmonster ikke kan holdes ansvarlig for eventuelle endringer i bestillingen da reisebyrået kun er en formidler av flybilletter. Videre kommer det frem at eventuelle problemer underveis på reisen skal stilles direkte til flyselskapet.

Tripmonster kan ikke se å ha gjort noe galt i denne saken, og kan ikke imøtekomme klagers krav.

KLM har i det vesentlige anført:

KL1142 ble forsinket grunnet ATC-restriksjoner som følge av tåke i Amsterdam, slik at klager mistet sin videreforbindelse med China Southern Airlines (CZ308 - code share KL4301). Klager ble så booket om via Shanghai.

KLM viser til fremlagt dokumentasjon på ovennevnte.

KLM ønsker å refundere klagers utgifter til telefon og nye flybilletter mot dokumentasjon.

Nemnda bemerker

Klager skulle reise fra Oslo til Ho Chi Minh via Amsterdam og Guangzhou den 21. desember 2017 kl 09.30 med ankomst kl 11.00 den 22. desember. Billettene var gjennomgående og ble bestilt hos Tripmonster.

KL1142 ble forsinket grunnet ATC-restriksjoner som følge av tåke i Amsterdam, slik at klager mistet sin videreforbindelse med China Southern Airlines. Nemnda anser at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter utenfor selskapets kontroll, og klager har således ikke krav på standarderstatning, og det har han heller ikke krevet.

Klager ble booket om via Shanghai. Ved ankomst var det noe feil med billetten som gjorde at klager ikke fikk reist videre med VN523 (Vietnam Airlines). Han måtte selv ordne med nye billetter til Ho Chi Minh, og han pådro seg telefonutgifter på tilsammen kroner 880. Han ønsker disse utgiftene refundert.

KLM ønsker å refundere klagers utgifter til telefon og nye flybilletter, men krever dokumentasjon.

Klager måtte ta ut kontanter i minibank til kjøp av billettene og fikk ingen kvittering (dels på grunn av språklige utfordringer). Kvittering for uttak av kontanter fra minibank, samt boardingkort for de nye billetter er fremlagt. Klager har videre fremlagt kvittering på telefonutgiftene han pådro seg.

Etter dette er nemnda under tvil kommet til at klager, slik situasjonen han ble bragt opp i var, i tilstrekkelig grad har sannsynliggjort og dokumentert utgiftene han krever refundert.

Nemnda anbefaler at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at KLM refunderer klagers utgifter til telefon og nye billetter, tilsammen kroner 8 392.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Maricor Maglasang (HRG Nordic)