

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om full refusjon av billett. Problemer med innsjekking.

### Dato

16.12.2021

### Saksnummer

2021-01116

### Tjenesteytere

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise fra Oslo til Lyon via Amsterdam. Han skulle fly den 13. juli 2021 med KL1149 fra Oslo til Amsterdam og videre med AF8321 fra Amsterdam til Lyon. Klager anfører at han ikke fikk sjekket inn på billetten. Han anfører at han var på Gardermoen to timer før og prøvde å sjekke inn på KLMs og AirFrances app, men det fungerte ikke. Han forsøkte videre å ringe selskapet, men han kom ikke frem. Videre anfører han at det var ingen på flyplassen som kunne hjelpe ham.

Klager krever full refusjon av den ubrukte billetten.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM har i det vesentlige anført følgende:

I henhold til det KLM har registrert, møtte ikke klager opp til innsjekking i tide, og han ble derfor registrert som no-show på flyvningen KL1140 fra Oslo til Amsterdam den 13. juli 2021. Kunden er selv ansvarlig for å møte opp til innsjekking i tide. KLM kan således ikke imøtekomme kravet om full refusjon i dette tilfellet. Billetten er allerede blitt delvis refundert i henhold til billettvikårene.

### Nemnda bemerker

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager hadde problemer med å sjekke inn via appen i forbindelse med reisen til Amsterdam den 13. juli 2021. Klager har opplyst at han prøvde å ringe selskapet og ikke fant noen på flyplassen som kunne hjelpe ham med å sjekke inn. KLM har opplyst at klager ikke møtte opp til innsjekking i tide, og at klager har fått tilbake refunderbare skatter på den ubenyttede billetten.

Flertallet (lederen og bransjerepresentantene) mener at det er uklart hva som har skjedd i dette tilfellet. Flertallet mener at saken reiser bevisspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen. Etter flertallets syn skal saken avvises, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 d.

Mindretallet (forbrukerrepresentantene) er av den oppfatning at saken er tilstrekkelig godt opplyst til at den kan realitetsbehandles. Mindretallet viser til at klager har fremlagt et skjermbilde som dokumenterer at han ikke fikk sjekket inn via appen. Tidspunktet 14.51 fremgår av dette bildet, men ikke dato. I tillegg er feilkoden [020.1131] oppgitt. Selskapet har ikke kommentert klagers anførsel og dokumentasjon vedrørende innsjekkingsproblemer i appen. Heller ikke klagers anførsler om at det ikke var mulig å få hjelp på flyplassen eller ved å ringe, er kommentert av selskapet. Selskapet har kun overordnet vist til at klager ikke møtte til innsjekking i tide, og at det er klagers ansvar å sjekke inn i tide. Etter mindretallets syn bør derfor saken avgjøres med utgangspunkt i klagers redegjørelse og fremlagte dokumentasjon. Mindretallet er etter dette av den oppfatning at det var vanskeligheter med å få sjekket inn som selskapet er nærmest til å bære ansvaret for, og at klager derfor bør få medhold i sitt refusjonskrav.

Nemnda avviser saken, i tråd med flertallets oppfatning.

## **Vedtak**

Saken avvises.

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigsten (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)