

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning samt refusjon av utgifter grunnet problemer med bestillingen.

Dato

11.05.2021

Saksnummer

2020-03158

Tjenesteytere

Transavia Airlines

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde en bekreftet bestilling for to personer t/r Bergen - Alicante via Amsterdam for reise 24. september med retur den 8. oktober 2020. Billettene var bestilt hos KLM. Klager viser til fremlagt reisedokument som hun mottok den 4. september.

Den 10. september mottok klager en epost med følgende tekst: "We will soon be welcoming you on board for your flight to Alicante. To be well prepared, take a look at this personal checklist ranging from seat options to the local weather forecast."

Da klager skulle sjekke inn ble hun forklart at flyvningen mellom Amsterdam og Alicante med Transavia var kansellert, og at returen den 8. oktober var flyttet til den 9. oktober. Innsjekkingspersonalet forklarte videre at KLM hadde sendt en epost til klager den 16. september med informasjon om å ta kontakt med flyselskapet. Klager bekrefter å ha mottatt denne eposten, og hun forsøkte mange ganger å komme i kontakt med KLM uten å lykkes.

Klager ble booket om, men måtte vente i 10 timer og 45 minutter i Amsterdam.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av utgifter til to flasker vann og to måltider i ventetiden for til sammen 85 euro. Videre krever hun refusjon av gebyr for sen uthenting av leiebil i Spania, kroner 658,87. Klager har ikke kunnet fremlegge kvitteringer for sine utlegg i til mat og drikke.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Transavia har i det vesentlige anført:

Transavia har vært i kontakt med billettutsteder KLM som har forklart og dokumentert følgende:

Klager bestilte sin reise den 18 august 2020 på KLMs nettside for reise t/r Bergen - Alicante 18. - 23. oktober 2020.

Den 4. september forsøkte klager å endre avreisedatoene på KLMs nettsider via tjenesten "Manage My Booking", til nye avreisedatoer 24. september - 8. oktober. De nye tidene ble ikke bekreftet. PNR-historien bekrefter dette.

Den 16. september sendte KLM en epost til klager med beskjed om at klager måtte ta kontakt med flyselskapet snarest. Klager tok ikke kontakt med KLM.

KLM har i det vesentlige anført:

Den 16. september sendte KLM følgende epost til klager, og ba henne ta kontakt med flyselskapet innen 24 timer:

DEAR MRS RASCH

PLEASE CONTACT US AT 0047 22643752 WITHIN 24 HOURS IN REGARDS TO YOUR RESERVATION.

PLEASE HAVE YOUR BOOKING CODE AT HAND WHEN CALLING.

WITH KIND REGARDS, KLM, AIR FRANCE AND DELTA AIR LINES

Klager tok aldri kontakt med KLM før hun ankom flyplassen den 24. september. KLM ber klager henvende seg til opererende flyselskap Transavia for eventuelle krav.

Nemnda bemerker

KLM har fremlagt PNR-historie (bookinghistorie) som viser at klagers opprinnelige reservasjon var Bergen - Alicante t/r den 18. - 27. august 2020. Bestillingen ble gjort den 25. juni.

Den 17. august ble reservasjonen endret til avreisedatoer 18. - 23. oktober 2020. Endringen ble gjort av KLM etter ønske fra klager: "BOOKING CHANGED ON REQUEST PAX AT KLM OFFICE". Klager mottok bekreftelse på at endringen var bekreftet.

Den 4. september endret klager selv reservasjonen sin via Manage My Booking fra 18. - 23. oktober til 24. september - 8. oktober. Klager mottok reisebekreftelse på at endringen var i orden. Den nye reisen var code-share flighter med Transavia på strekningene mellom Amsterdam og Alicante t/r. Etter at klager hadde mottatt en e-post fra KLM på at endringen var i orden, mottok KLM melding fra Transavia i bookingen om at code share strekningene med Transavia ikke kunne bekreftes. Status i PNR: NO. Den 16. september sendte KLM derfor en e-post til klager om å ta kontakt med flyselskapet snarest og senest innen 24 timer vedrørende hennes reservasjon.

Klager har bekreftet at hun mottok meldingen fra KLM, men at hun ikke fikk tak i flyselskapet da hun ringte flere ganger den 16. september.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for kanselleringen. Ved kansellering kan man ha krav på erstatning dersom man har en gyldig reservasjon. I denne saken endret klager bestillingen på eget initiativ, reservasjonen ble imidlertid ikke bekreftet, altså hadde ikke klager en gyldig reservasjon. Dette kommer frem i PNR-historikken der statusen er oppført: NO. EU-forordningen kommer derfor ikke til anvendelse, og klager har ikke krav på standarderstatning.

Klager krever videre refusjon av utgifter til gebyr fra leiebilselskap, samt utgifter til bespisning i ventetiden.

For at klager skal ha krav på erstatning av disse utgiftene, må de alminnelige erstatningsrettslige vilkårene være oppfylt.

Vilkårene for erstatning er:

- a) ansvarsgrunnlag
- b) et økonomisk tap
- c) adekvat årsakssammenheng

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og forbrukerrepresentantene, mener at KLM har opptrådt uaktsomt. Klager mottok reisebekreftelse etter at hun foretok endringen den 4. september. I tillegg mottok klager en "velkommen ombord" e-post den 10. september. KLM sendte klager en e-post den 16. september og ba klager ta kontakt innen 24 timer. Klager forsøkte å ringe KLM flere ganger den 16. september, men kom ikke gjennom på telefon. Det kommer ikke frem i e-posten av 16. september at det var noe galt med klagers bestilling eller at hun ikke hadde en bekreftet reservasjon. I lys av at de to e-postene klager mottok den 4. september og den 10. september, mener flertallet at klager hadde grunn til å tro at bestillingen hennes var bekreftet. KLM burde derfor har forsøkt å kontakte klager igjen, eventuelt opplyst i e-posten av 16. september, at bestillingen ikke var bekreftet.

Mindretallet, bransjerepresentantene, mener at KLM ikke har opptrådt uaktsomt. Den 16. september informerte flyselskapet klager om å ta kontakt innen 24 timer. E-posten fra KLM om å ta kontakt med klager er datert 16. september, altså etter at klager fikk de to e-postene fra KLM den 4. og 10. september. Mindretallet mener også at passasjeren må forsikre seg om at endringer de selv gjorde i bestillingen er gjort riktig.

Klager har lidt et økonomisk på 1508 kroner. Det er årsakssammenheng mellom KLMs uaktsomhet og klagers økonomiske tap.

I tråd med flertallets syn anbefaler nemnda at KLM utbetaler 1508 kroner til klager.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at KLM utbetaler 1508 kroner til klager.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)