

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet feil ved bestilte billetter.

Dato

17.01.2019

Saksnummer

2018-00569

Tjenesteytere

Malaysia Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes mann bestilte en billett hver t/r Oslo - Manila via Dubai og Kuala Lumpur for reise 14. desember 2017 med retur 19. januar 2018. Dette var deres bryllupsreise, og billettene ble bestilt direkte hos Malaysia Airlines den 11. september 2017.

Frem mot avreise mottok klager og hennes mann oppdateringer og informasjon om reisen, men da de skulle sjekke inn dagen før avreise, oppdaget de at det ikke lot seg gjøre. Klager kontaktet flyselskapet som meddelte at klagerne ikke hadde gyldige billetter og derfor ikke kunne være med flyet.

Klagerne fikk etterhvert tilbud om å fly til Kuala Lumpur, men derfra til Manila måtte de selv ordne billetter. Hele hendelsen var svært ubehagelig for klager og hennes mann.

Klager krever følgende utgifter refundert:

Hotell i Kuala Lumpur 169,81 MYR

Nye flybilletter Kuala Lumpur-Manila, bagasjegebyr og snack ombord, 3 252,20 MYR

Taxi til/fra hotell 150 MYR (mangler dokumentasjon)

Betalt setereservasjon (40 NOK x 2)

Telefonutgifter (mangler dokumentasjon)

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Malaysia Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda vedrørende denne hendelsen. Til klager har flyselskapet i det vesentlige anført:

Malaysia Airlines beklager denne hendelsen og ønsker å refundere klagers utgifter til hotell i Kuala Lumpur.

Klager har mottatt full refusjon for de ubenyttede billetter t/r Oslo - Manila for to personer. Klager har deretter blitt belastet for helt nye billetter Oslo - Kuala Lumpur, med retur fra Manila til Oslo. Malaysia Airlines kan av den grunn dessverre ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av flybilletter.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt Malaysia Airlines som ikke har svart nemnda.

Nemnda legger etter dette til grunn at flyselskapet ved en feil ikke hadde utstedt gyldige billetter til klager. Hun måtte på grunn av dette selv sørge for hotell i Kuala Lumpur som kostet 169,81 MYR, nye flybilletter Kuala Lumpur-Manila, bagasjegebyr og mat ombord, tilsammen 3 252,20 MYR, i tillegg taxi til/fra hotell 150 MYR, setereservasjon (40 NOK x 2) samt uspesifiserte og udokumenterte telefonutgifter. Klager har bedt om at utgiftene dekkes av flyselskapet.

Nemnda anbefaler at selskapet dekker ovennevnte poster med unntak av uspesifiserte telefonutgifter som ikke kan kreves dekket. Klager har sannsynliggjort i tilstrekkelig grad at hun hadde transportutgifter til taxi slik nemnda ser det, selv om hun ikke lenger har kvitteringen. Fra erstatningssummen trekkes eventuelt allerede utbetalt erstatning/kompensasjon.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis medhold med unntak for krav om dekning av telefonutgifter. Til fradrag kommer eventuell utbetalt erstatning.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Wenche Skeisvoll (SAS)