

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til ny billett for hjemreisen på grunn av nektet ombordstigning. Klager fikk ikke mulighet til å beholde returbilletten mot betaling av et gebyr.

### Dato

30.08.2023

### Saksnummer

2022-03199

### Tjenesteytere

Bravofly

KLM

## Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med KLM fra Stavanger via Amsterdam og Buenos Aires til Santiago de Chile den 20. august 2022 og med retur fra Santiago de Chile via Paris og Amsterdam til Stavanger den 6. september 2022. Billettene kostet kr 20057,66 og var kjøpt gjennom Bravofly noen få dager før avgang, grunnet et uventet dødsfall i klagers familie.

Da klager møtte opp på Sola flyplass viste det seg at hun manglet påkrevde Covid-19 dokumenter for innreise til Chile. Hun ble nektet ombordstigning og dermed ble hun nødt til å kjøpe en helt ny billett til Santiago med KLM med avreisedato 23. august. Denne billetten kostet kr 10204.

Klager tok kontakt med Bravofly og KLM straks hun ankom Chile, for å forsikre seg om at hun hadde rett til å bruke returbilletten fra Santiago de Chile til Stavanger den 6. september 2022. Dette ble klager nektet av KLM og Bravofly fordi hun ikke hadde brukt utreisen på billetten den 20. august. Klager tok kontakt med flyselskapet og Bravofly flere ganger for å finne en løsning og ble til slutt fortalt av KLM at hun kunne benytte returbilletten mot et gebyr på 500 euro. Samtidig forklarte KLM at selve gjennomførelsen av dette ikke kunne skje via KLM, men at Bravofly var nødt til å løse ut billetten da denne var lukket i KLM sitt system. Bravofly nektet å gjøre dette fordi de mente at klager selv hadde kansellert returbilletten, noe som absolutt ikke stemmer. Klager viser til e-poster og chats, som hun og familien har bevis på ble gjennomført med selskapene.

Klager har forsøkt utallige ganger å kontakte selskapene for å finne en løsning, samt å betale gebyret som KLM rådet å gjøre, men dette ble fullstending blokkert av Bravofly.

Klager ble til slutt nødt til å kjøpe en ny returbillett for kr 17139 for å kunne komme seg tilbake til Stavanger den 12. september 2022. Bravofly har svart klager at de kan tilby kr 1200 i refusjon.

Klager krever refusjon av utgiften til ny flybillett for hjemreisen, kr 17139.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

KLM har anført følgende:

Som klager forteller ble hun nektet ombordstigning på grunn av mangel på tilstrekkelig dokumentasjon for å komme inn i Chile. Siden bestillingen hennes ble gjort gjennom en tredjepart, måtte hun kontakte dem for ombestilling eller refusjon. Hun valgte sistnevnte og kjøpte nye billetter. Da den såkalte «Out of Sequence policy» (billetten blir ikke brukt i den rekkefølge flyvningene er satt opp) ble aktivert og klagers billett ble låst fra å bruke returreisen, måtte hun igjen kontakte tredjeparten, Bravofly, for å frigjøre billettene som ville tillate klager å betale OOS-avgiften og bruke returbilletten. Til dette informerte Bravofly passasjerer om at de hadde refundert ikke bare utreisen, men også innreisen.

Siden disse problemene er i hendene på Bravofly, er det ingenting som KLM Royal Dutch Airlines kan legge til i denne saken og ingen refusjon eller kompensasjon de kan tilby.

Bravofly har anført følgende:

Bravofly kontaktet klager for å avklare hva hennes krav gjaldt. Hun bekreftet da at hun hadde bestilt billetten uten å oppfylle innreisebestemmelsene til Chile i forhold til Covid-19. Hennes klage gjaldt kun at hun ikke fikk benytte returreisen. Hun fikk da informasjon om billettens status og at hun var registrert som "no show" på utreisen. Det eneste de kunne gjøre var å søke om refusjon av refunderbare skatter og avgifter. Klager bekreftet at hun gjerne ville søke om dette. Da Bravofly forsøkte å forklare henne at dette var flyselskapets avgjørelse, ville hun ikke snakke mer med dem og avsluttet telefonsamtalen. Bravofly viser til fremlagt kopi av e-posten de sendte klager i etterkant av samtalen med en oppsummering av det som hendte. Av denne fremgår det at Bravofly forklarte at det er flyselskapets avgjørelse og at det er en etablert praksis i reisibransjen at flyselskapene avbooker returreisen om passasjerer ikke benytter utreisen. Som reisebyrå har ikke Bravofly noen mulighet til å påvirke dette. Dersom KLM har oppgitt motstridende informasjon så må de svare på dette.

Bravofly kan ikke fremvise samtalen med klager da den slettes etter tre måneder i tråd med personvernlovgivningen. Bravofly har for øvrig informert klager i bestillingsbekreftelsen hun fikk da hun kjøpte billetten, om at man selv må sjekke innreisebestemmelsene og helsetiltak til det landet man reiser til.

Bravofly har forholdt seg til flyselskapets avgjørelse og refundert skatter og avgifter slik klager ba om. De avviser klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda har tidligere uttalt at det vil være et urimelig vilkår om manglende oppmøte på utreisen / bruk av utreisen automatisk skal føre til kansellering av returreisen, men at flyselskapet etter en rimelighetssensur av vilkårene vil ha anledning til å kreve et tillegg.

Slik nemnda forstår saken har KLM gitt klager informasjon om at returbilletten kunne benyttes dersom hun betalte et gebyr på 500 euro for dette, men at det var Bravofly som måtte håndtere dette da klager hadde kjøpt billetten sin der. Klager sa seg villig til det, men da hun kontaktet Bravofly fikk hun beskjed om at returreisen var kansellert av flyselskapet da hun ikke hadde benyttet seg av utreisen og at det eneste de kunne gjøre var å søke om refusjon av skatter og avgifter.

Klager hadde i utgangspunktet rett til å benytte hjemreisen mot å betale et gebyr. Klager har forklart at hun tok kontakt med flyselskapet om dette etter å ha ankommet Chile. KLM har imidlertid gitt gal informasjon om dette siden billetten allerede var kansellert ifølge Bravofly. Det er opplyst at det i klagers booking var notert at hun ikke møtte opp til utreisen og dermed registrert som «no show». KLM har ikke kommentert dette eller fremlagt bestillingshistorikken (PNR). Nemnda legger til grunn at klager ble nektet ombordstigning på grunn av manglende innreisedokumentasjon og at dette må flyselskapet hatt kjennskap til. Klagers returreise ble likevel kansellert lenge før klager skulle reise hjem og klager ble dermed fratatt muligheten til å betale gebyret i henhold til vilkårene for å kunne benytte returbilletten.

Dette er KLM ansvarlig for på alminnelig erstatningsrettslig grunnlag.

Nemnda anbefaler derfor at KLM refunderer klager kr 17139, som klager betalte for de nye returbillettene.

Når det gjelder gebyret på 500 euro som KLM har anført at ville påløpt om klager hadde benyttet den opprinnelige returen, kan ikke nemnda se at flyselskapet har fremlagt dokumentasjon i form av avtalevilkår, eller annet som underbygger dette. Nemnda finner derfor ikke grunn til å gjøre fradrag i erstatningen på dette grunnlaget.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at KLM refunderer klagers utgift til ny returbillett med kr 17139.

**Nemndas representanter**

- Edvard Os (leder)
- Lydia Johansson (SAS)
- Maricor Maglasang (American Express Travel)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)