

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter som følge av bestillingsfeil.

Dato

21.03.2019

Saksnummer

2018-01997

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt fire billetter med KLM for å reise fra Alicante (ALC) via Amsterdam (AMS) til Oslo (OSL) 7. oktober 2017. Da reisefølget ankom flyplassen for å sjekke inn ble hun imidlertid informert om at billettene var kansellert. Årsaken til dette var at klager hadde brukt for lang tid ved bestilling i juli. Klager anfører at hun ikke hadde fått informasjon om dette, men at hun tvert imot hadde mottatt e-poster med referansenummer, setenummer, samt en e-post hvor det stod "takkt for din booking".

For å komme til Oslo måtte klager splitte familien og kjøpe fullprisbilletter hjem. På grunn av dette ble reisen dyrere enn planlagt. Klager har på denne bakgrunn fremsatt krav om refusjon av sine ekstrapgifter til flyvningen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLMs historikk viser at passasjeren forsøkte å kjøpe billetter 19. juli 2017. Betalingen ble imidlertid ikke gjennomført, og en e-post ble derfor sendt til klager med informasjon om at hun måtte kontakte KLM pr. telefon vedrørende bestillingen. Da klager ikke kontaktet selskapet, utløp reservasjonen 26. juli 2017.

E-posten ble sendt på spansk da klagers bestilling ble gjort på KLMs spanske nettside. Videre mottok hun kun en bookingbekreftelse. Klager mottok ikke billettene for denne reservasjonen. Det er billettene som utgjør kontrakten mellom flyselskapet og passasjeren, og da klager ikke mottok billettene, var det dermed ingen kontrakt mellom partene.

KLM avviser på ovennevnte grunnlag klagers krav, og viser til fremlagt dokumentasjon.

Nemnda bemerker

Klager bestilte den 19. juli 2017 billetter til en flyvning fra Alicante via Amsterdam til Oslo 7. oktober 2017. Klager fikk tilsendt bookingbekreftelse fra flyselskapet. Det viste seg imidlertid at betalingen ikke ble gjennomført. Klagers flyvning ble derfor kansellert.

KLM har vist til at det ble sendt en e-post til klager der hun ble bedt om å ta kontakt angående hennes reservasjon. Klager tok ikke kontakt, og reservasjonen ble derfor kansellert den 26. juli 2017.

Nemnda mener at i et tilfelle der klager har fått tilsendt bookingbekreftelse fra selskapet, må det kreves mer aktivitet fra flyselskapet enn en slik e-post dersom flyselskapet vil kansellere bookingen. I dette tilfellet hadde passasjerer foretatt bookingen flere måneder før den aktuelle flyvningen, og flyselskapet hadde således god tid til å avklare situasjonen med passasjerer. E-posten skulle også ha gitt klar informasjon om at reservasjonen ville bli kansellert dersom klager ikke tok kontakt. Uansett skulle flyselskapet ha gitt klager tydelig beskjed da reservasjonen faktisk ble kansellert den 26. juli 2017.

Nemnda mener derfor at KLM må dekke klagers ekstraplatter til flyvningen på 740 euro, jf. bilag 4.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly an befaler at KLM betaler til klager 740 euro i erstatning for hennes ekstrakostnader.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)