

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for nye billetter mv. grunnet feil ved betaling av bestilt reise.

Dato

08.08.2012

Saksnummer

059/12F

Tjenesteyter

KLM

Krav om erstatning for nye billetter mv. grunnet feil ved betaling av bestilt reise.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte den 20. september 2011 en reise på KLMs nettsider fra Trondheim til Paris. Klager mottok en bekreftelse på e-post med referansenummer.

Da klager skulle sjekke inn den 15. desember var reisen kansellert. I ettertid viser det seg at kredittkorttransaksjonen ikke ble fullført ved bestilling.

Klager stiller seg svært kritisk til hvorfor han ikke ble informert om at reisen ble kansellert. Hadde KLM sendt klager informasjon om mislykket betaling, ville klager ordnet opp med det samme ved å betale på andre måter. At KLM i det hele tatt sender en reisebekreftelse før betaling er bekreftet, finner klager særdeles kritikkverdig.

Klager hadde forhåndsbetalt hotell i Paris, og måtte kjøpe nye dyrere billetter med et annet selskap, da KLM flyet var fullt. Klager ankom Paris over fem timer senere enn planlagt, og returnerte 1 ½ time tidligere enn planlagt.

Klager krever erstattet merkostnadene for nye billetter med SAS, samt erstatning for tapt ferietid, 1/3 av reisens totale pris. Som et alternativ kan klager motta en reise t/r Trondheim - Nice.

KLM har i det vesentlige anført:

En kontrakt mellom KLM og passasjerene er aldri gyldig dersom et billettnummer ikke fremkommer på reisebekreftelsen. I dette tilfellet lå ikke feilen hos KLM, da KLM aldri mottok en autorisasjonskode fra klagers bank.

KLM ønsker likevel å betale mellomlegget mellom den opprinnelige billetten og den nye billetten med SAS, men kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om erstatning for tapt ferie.

Nemnda bemerker:

Etter bestilling av reisen mottok klager per e-post en bestillingsbekreftelse med bestillingsreferanse. Det fremkommer av bekreftelsen at «reservation confirmed».

Klager måtte etter dette etter nemndas vurdering kunne legge til grunn at bindende avtale var inngått. Om KLM senere ble av den oppfatning at bindende avtale ikke var inngått fordi de ikke fikk en autorisasjonskode fra klagers bank, måtte KLM etter nemndas vurdering ha tatt dette spørsmålet opp med klager, slik at feilen kunne rettes opp, i stedet for automatisk å kansellere klagers billetter.

Klager måtte som følge av KLMs manglende informasjon kjøpe nye billetter. Disse var dyrere enn de opprinnelige bestilte. Nemnda er av den oppfatning at KLM plikter å erstatte denne merutgift. Nemnda forstår det slik at KLM nå har erstattet merutgiften. Dersom betaling ikke er skjedd, anbefales det gjort.

Nemnda finner ikke sannsynliggjort at klager ble påført økonomisk tap ut over ekstraavgifter til nye billetter. Antall hoteldøgn var det samme. Ferien ble riktignok avkortet med noen timer, men dette representerer neppe noe økonomisk tap. Det er ikke grunnlag for erstatning av ikke-økonomisk tap i dette tilfellet.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager utbetales erstatning ut over merutgifter til nye flybilletter.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.