

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

15.01.2016

Saksnummer

0272/15F

Tjenesteyter

KLM

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise på KLMs nettside t/r Trondheim - Madrid via Amsterdam for reise 17. - 18. desember 2014. Reisen var i forbindelse med jobb, og hun skulle delta på flere møter.

Ved innsjekk i Trondheim fikk klager beskjed om at hun stod på standby, noe hun stilte seg helt uforstående til. Da flyet var fullt, fikk hun ikke være med, men ble booket om til en senere avgang som medførte at hun ankom Madrid 9 timer forsinket og gikk glipp av tre møter.

Da klager kontaktet KLM, forstod de ikke hvordan hun selv hadde fått booket standby på nettet da dette ikke skal være mulig.

Klager krever standarderstatning 400 euro samt refusjon av flybilletten.

Det vises for øvrig til klagers brev.

KLM har i det vesentlige anført:

Grunnet en systemfeil fikk klager dessverre booket en billett på standby. KLM beklager dette og har tilbudt henne standarderstatning på 400 euro.

Klager har avslått tilbudet da hun også krever refusjon av sin flybillett. KLM kan ikke imøtekomme dette kravet da klager akseptert ombookingen og benyttet flybilletten både tur og retur.

Det vises for øvrig til KLMs brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at det var en feil ved bestillingssystemet som førte til at klager fikk en standby-billett. Klager kom ikke med flyet.

Klager har krevd en standarderstatning på 400 euro. KLM har akseptert kravet. Dersom erstatningen ikke er utbetalt, anbefales det gjort.

Klager ble omrutet og ankom Madrid om lag ni timer forsinket. I og med at klager ble fraktet til reisemålet og tilbake, er det etter nemndas vurdering ikke grunnlag for kravet om refusjon av billettprisen. Ulempen klager ble påført, er kompensert ved standarderstatningen.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold. Dersom standarderstatning ikke er utbetalt, anbefales det gjort.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.