

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet forsinkelse.

Dato

08.05.2018

Saksnummer

2017-01936

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Goa til Trondheim via Mumbai og Amsterdam den 21. januar 2017. Klager hadde kjøpt en gjennomgående billett på KLMs nettside. Air India opererte flyvningen fra Goa til Mumbai og ankom 40-50 minutter forsinket. I Goa ble klager forklart at hennes bagasje ville bli sendt helt til Trondheim, men i Mumbai fikk hun beskjed om å hente ut bagasjen og sjekke den inn på nytt.

Ingen bagasje dukket opp på bagasjebeltet, og da klager ankom innsjekk for neste flight med Jet Airways fra Mumbai til Amsterdam var denne stengt for fem minutter siden. Klager fikk ingen hjelp av verken KLM eller dets partnere. Hun måtte kjøpe ny flybillett fra Mumbai til Trondheim.

I ettertid viste det seg at KLM hadde booket henne om til senere avgang. Klager ble ikke informert om dette. Hun forsøkte å ringe KLM fra Mumbai da de ikke var tilgjengelige på flyplassen, men kontoret hadde stengt.

KLM har refundert kroner 2 960 for hennes ubenyttede billett.

Klager stiller seg sterkt kritisk til misinformasjonen fra KLMs samarbeidspartnere, og krever refusjon av utgifter til ny flybillett, INR 99 395.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vedrørende forsinkelsen med Air India bes klager henvende seg direkte til flyselskapet.

Da klager ikke rakk sin videreforbindelse i Mumbai ble hun booket om til neste avgang den 23. januar. KLM sendte en epost til klager den 22. januar kl 01.31 om at hun var

booket om. Klager valgte å ikke benytte denne, KLM har derfor refundert den ubenyttede billetten i sin helhet, kroner 2 960.

KLM har videre av godvilje overført 15 000 bonuspoeng til klager, men kan ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

Nemnda bemerker

Klager skulle reise fra Goa til Trondheim via Mumbai og Amsterdam den 21. januar 2017 og hadde bestilt en gjennomgående billett på KLMs nettside. Klagers kontraktspart er følgelig KLM, og klager har rett til å reise sitt krav mot KLM også for de deler av reisen som ble foretatt av andre flyselskaper. Dette fremgår av Montrealkonvensjonen, Kapittel V. KLM hadde følgelig ikke rett til å avvise klagers krav ved å henvise til at hun måtte ta dette opp med Air India.

Air India opererte flyvningen fra Goa til Mumbai og ankom 40-50 minutter forsinket. Da klager ankom innsjekk for neste flight med Jet Airways fra Mumbai til Amsterdam, var denne stengt for fem minutter siden. Antagelig hadde klager rukket sin videreforbindelse hadde det ikke vært for at hun gikk for å hente ut sin bagasje slik hun fikk beskjed om.

KLM hevder at da klager ikke rakk sin videreforbindelse i Mumbai ble hun booket om til neste avgang den 23. januar, og at KLM sendte en epost til klager den 22. januar kl 01.31 der de informerte om dette. Det er ikke fremlagt noen kopi av denne e-posten eller annen form for dokumentasjon som viser at klager faktisk mottok beskjeden.

Klager hevder at hun ikke ble informert om ombookingen, og at hun forsøkte å ringe KLM fra Mumbai da de ikke var tilgjengelige på flyplassen, men kontoret hadde stengt. Hun hevder at hun ikke fikk noen hjelp og til slutt måtte kjøpe ny flybillett fra Mumbai til Trondheim.

Etter nemndas syn er det opp til KLM å sannsynliggjøre at klager faktisk fikk informasjon i tide om ombookingen de hadde foretatt. Det har selskapet ikke gjort, og det har formodningen mot seg at klager mottok informasjonen. I så fall ville hun ikke selv besørget innkjøp av ny billett. Etter dette er det nemndas syn at klager ble påført et tap i form av innkjøp av ny billett på grunn av feil informasjon om at bagasjen måtte hentes ut og mangelfull informasjon om at hun var booket om.

Nemnda anbefaler at klager gis medhold i sitt krav på erstatning for ny flybillett, INR 99 395 fratrullet kroner 2 960 som KLM har refundert for hennes ubenyttede billett.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at KLM dekker klagers krav på erstatning med INR 99 395 fratrullet kr 2 960.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
Camilla Rise (NHO luftfart)
Joachim Sponheim (SAS)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)