

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet feil ved bestilling.

Dato

10.02.2014

Saksnummer

422/13F

Tjenesteyter

KLM

Krav om refusjon av utgifter grunnet feil ved bestilling.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise t/r Rio de Janeiro - Bergen via Amsterdam for reise 26. mai - 13. august 2013 på KLMs nettside for en venninne. Samtidig bestilte han en reise for seg selv fra Oslo til Amsterdam den 25. mai og Amsterdam - Bergen den 27. mai. Klager og hans venninne skulle reise sammen fra Amsterdam til Bergen.

Klager la inn kredittkortdetaljer for begge bestillingene, og mottok deretter to referansenummer. Klager gikk ut fra at bestillingen var bekreftet og i orden.

Da klagers venninne skulle sjekke inn i Rio de Janeiro den 26. mai fikk hun beskjed om at bestillingen var kansellert grunnet feil ved betaling. Klager fikk i ettertid beskjed om at feilen var på KLMs side, og hans venninne ble tilbudt plass på ny avgang dagen etter.

Reise dagen etter var av ulike årsaker ikke aktuelt, klager fikk derfor endret sin venninnes billett til avreise den 9. juni. Han egen billett endret han til samme tidspunkt ved bruk av bonuspoeng.

Klager krever kompensasjon for hendelsen, til sammen EUR 1 455.

Det vises for øvrig til klagers brev.

KLM har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har KLM i det vesentlige anført:

En systemsvikt var årsaken til at betalingen av klagers billett ikke ble gjennomført. KLM beklager dette. Det er likevel passasjerenes ansvar å påse at bestilling blir gjennomført, og at betaling blir trukket fra passasjerens konto.

KLM kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av separate billetter. Av godvilje ønsker KLM å gi klager 10 000 bonuspoeng. Videre ønsker KLM å refundere klagers venninnes utgifter til transport i Brasil, EUR 98, men kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til KLMs brev.

Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt KLM ved nemndas e-post av 17. juli 2013 med frist til 11. september 2013 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegår av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

KLM har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagers venninne ble nektet innsjekk i Rio de Janeiro som følge av en teknisk feil hos KLM. Dette gir grunnlag for en standarderstatning på 600 euro, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 4, jf. artikkel 7. Nemnda anbefaler at slik erstatning utbetales. I erstatningen inngår utgifter til reise til/fra flyplassen.

Klagers venninne ble tilbudt omruting neste dag. Det var ikke aktuelt å benytte dette tilbudet.

Problemene førte til at klager reiste uten nytte til Amsterdam, og at han ble påført utgifter i denne forbindelse. Nemnda er av den oppfatning at denne følge ikke er å anse som påregnelig for KLM, og at klager følgelig ikke har rett til erstatning for disse utgifter.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at KLM utbetaler en standarderstatning på 600 euro.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

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.