

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet feil i bookingsystemet til flyselskapet.

Dato

14.05.2019

Saksnummer

2018-01190

Tjenesteytere

Malaysia Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise for sin familie på fire, tur retur Oslo til Ho Chi Minh via Dubai og Kuala Lumpur for reise 9 – 23. februar 2018 hos Malaysia Airlines. Reisen kostet NOK 23 398 og ble bestilt den 30. november 2017. Det ble mottatt en bekreftelse på e-post med et varsel om at de måtte ta kontakt med «helpdesk» da den elektroniske billetten ikke kunne utstedes online. Klager oppfattet det slik at bestillingen ikke gikk gjennom og prøvde derfor å bestille på nytt. Ny bestilling ble lagt inn og denne gangen kom det ingen varsel, beløp trukket fra kontoen og alt var bekreftet.

Klager ankom flyplassen og fikk beskjed fra Emirates (samarbeidspartner til Malaysia Airlines) at de ikke hadde billetter, men de kunne finne at det var reservert plasser til de i systemet. Malaysia Airlines ble kontaktet og de fikk bekreftet at reservasjonen var ok, men at det ikke har blitt utstedt billetter. Flyselskapet bekrefter at det har mottatt betaling for billettene. De bekrefter også at det var problemer på deres nettside denne dagen. Klager fikk beskjed om at det eneste de kunne gjøre var å refundere det innbetalte beløpet og at de måtte finne nye flybilletter selv – ekstrakostnadene ville ikke Malaysia Airlines dekke.

Klager krever refundert NOK 58 500 for innkjøp av nye billetter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Malaysia Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Malaysia Airlines bekrefter at klager ikke mottok billetter på denne bestillingen, og at det skyldes en feil i deres bookingsystem. Fordi billettene aldri ble utstedt, ble klagers booking kansellert.

Flyselskapet har mottatt mange tilbakemeldinger på det samme problemet som klager har hatt.

Summen som klager har innbetalt betales tilbake til klager.

Malaysia Airlines kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som er refundert.

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.

Malaysia Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda angående saken, men har svart klager.

Malaysia Airlines bekrefter at klager ikke mottok billetter på denne bestillingen på tross av bekreftelse og mottatt betaling, og at det skyldes en feil i deres bookingsystem. Fordi billettene aldri ble utstedt, ble klagers booking kansellert. Klager måtte derfor kjøpe nye billetter som var vesentlig dyrere, og han krever tapet dekket av selskapet. Nemnda legger til grunn at det bare var disse billettene som var tilgjengelige i den situasjonen klager og reisefølget befant seg. De opprinnelige billettene kostet NOK 23 398 mens de nye kostet NOK 58 500.

Etter nemndas syn må selskapet i dette tilfellet i henhold til norsk erstatningsrett erstatte klager det økonomiske tapet han har lidt som følge av feilen i selskapets systemer. En systemfeil hos selskapet skal ikke ramme passasjerene. Den må selskapet ha risikoen for.

Nemnda anbefaler at Malaysia Airlines utbetaler til klager NOK 58 500 for nye billetter, fratrasket NOK 23 398, dersom dette beløpet er tilbakebetalt til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)