

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning som følge av feil ved betaling av billetter.

Dato

14.01.2021

Saksnummer

2020-02407

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt billetter hos KLM for en reise fra Stavanger via Bucuresti til Cluj-Napoca i Romania med avreise den 24. juli 2020 med KL1276. Han fikk en bookingbekreftelse fra KLM med bestillingsreferanse RTLW6U. Han betalte 3954,38 rumenske leu, tilsvarende litt i underkant av 1000 euro, for billetten i business klasse. Da han skulle sjekke inn på flyplassen i Stavanger på avreisedagen fikk han beskjed om at reisereservasjonen var kansellert på grunn av en betalingsfeil. Klager hadde sjekket kontoen sin og pengene var betalt til KLM. Innsjekkingspersonalet sa han måtte kjøpe ny billett.

Klager krever pengene han betalte for billetten refundert og en ny reise som kompensasjon for hendelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM mottok ikke betaling for klagers billettreservasjon og følgelig ble det heller ikke utstedt noen billett. Det vises til KLM's befordringsvilkår artikkel 5.2 der det fremgår at dersom en passasjer ikke har betalt for billetten innen tidsfristen som flyselskapet har oppgitt, kan reservasjonen kanselleres uten varsel og tildele setet til en annen passasjer og uten å ha videre ansvar ovenfor den gjeldene passasjer som ikke har betalt.

Klager har lagt frem et skjermbilde som viser at et beløp er reservert, men beløpet ble aldri godkjent i KLM's systemer og dermed heller ikke overført til KLM.

I sitt svar til klager har KLM forklart at klagers autorisasjonskode for godkjenning av betalingen var utløpt, og dermed ble overføringen av penger ikke godkjent. KLM sender aldri betalingspåminnelse på slike reservasjoner og klager skulle tatt kontakt med KLM's kundeservice for å sjekke at alt var i orden med bestillingen.

KLM avviser klagers krav om erstatning.

Nemnda bemerkjer

Nemnda må vurdere om klager har krav på nye billetter på alminnelig erstatningsrettslig grunnlag.

Vilkårene for erstatning i norsk rett er:

- ansvarsgrunnlag
- økonomisk tap
- adekvat årsakssammenheng

Nemnda mener at klager ikke har dokumentert at han har lidt noe økonomisk tap. Klager har kun lagt frem dokumentasjon på at beløpet er reservert, men altså ikke at det er trukket fra hans konto.

Ettersom klager ikke har lidt noe økonomisk tap, har han uansett ikke krav på erstatning.

Klager har fremsatt krav om en gratis reise som kompensasjon for hendelsen. Nemnda kan ikke se at klager har krav på dette.

Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)