

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om dekning av ny flybillett.

### Dato

17.09.2021

### Saksnummer

2021-00137

### Tjenesteytere

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Den 2. september 2020 bestilte klager en reise. Dagen etter mottok han bekreftede reisedokumenter. Reisen var planlagt fra Ålesund til Amsterdam den 29. september 2020, med retur neste dag.

Klager skulle reise med katt til Amsterdam. Han kontaktet derfor salgskontoret i Norge. Han fikk beskjed om at alt var OK, men at han skulle ta kontakt igjen for en bekreftelse. Klager tok kontakt igjen etter 1-2 dager, og fikk bekreftet at han kunne ha med katten. Klager spurte om han kunne få en endelig bekreftelse på billetten. Den ansatte på salgskontoret kunne bekrefte at alt nå var OK, men at klager måtte ta kontakt med billettkontoret på flyplassen ved avgang for å betale for katten.

Klager sjekket sin side på KLM sine hjemmesider. Alt så OK ut. For sikkerhetsskyld forsøkte klager å kontakte selskapet igjen. Han kom imidlertid ikke gjennom på telefonen og fikk heller ingen svar på e-post. Han antok at det var i orden.

Da klager skulle sjekke inn før avreise fikk han feilmelding. Han antok at dette var tekniske problemer. Han dro derfor tidlig til flyplassen på avreisedagen. Da klager ankom flyplassen var billetten fjernet. Klager tok kontakt med KLM-skranken, men fikk beskjed om at han måtte kjøpe nye billetter til ca. tredoblet pris. Returflyet klager hadde planlagt å reise med var kansellert. Klager kjøpte returreise til 1. oktober 2020. Klager måtte ta en ekstra overnatting i Amsterdam.

Klager har fremmet krav om at KLM dekker hans ekstrakostnader til ny flybillett (8590 NOK) + en ekstra overnatting i Amsterdam (562 NOK).

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM kan bekrefte at bookingen ble gjort den 2. september 2020. Det var også en forespørsel om å ha med katt ombord. Det ble avtalt at klager skulle ringe tilbake senest den 4. september 2020 for å oppgi betalingsmåte i tillegg til å sjekke at bookingen var bekreftet. Ettersom klager ikke ringte tilbake som avtalt ble bookingen kansellert.

I henhold til befordringsvilkårene ha ville blitt gjort oppmerksom på, ble det ikke inngått noen transportavtale, ettersom billett aldri ble utstedt. Det er korrekt at han hadde en bekreftet booking. Han mottok imidlertid aldri noe billettnummer. Han burde da vært oppmerksom på at det ikke forelå noen kontrakt og kontaktet KLM.

KLM mener ingen forsøk på dette ble gjort før klager møtte opp på flyplassen. Betaling ble da mottatt og billett utstedt. Prisen klager betalte på flyplassen på dagen for avreise var den tilgjengelige prisen denne dagen, basert på tilgjengelige seter og bookingklasser.

Basert på ovenstående må KLM avslå klagers krav om dekning av merkostnader.

### **Nemnda bemerker**

KLM har overført 597,09 NOK til klager for overnatting. Slik nemnda ser det er det dermed kravet om nye flybilletter som gjenstår til vurdering.

Klagers utgift til nye og dyrere flybilletter oppstod da hans opprinnelig bestilling hos KLM ble kansellert. Klager har anført at han fikk beskjed om at alt var i orden og at han kunne møte opp og betale på flyplassen på avreisedagen. KLM har på sin side anført at klager ikke ringte innen den 4. september 2020 som avtalt, og at billetten derfor ble kansellert.

Den opprinnelige bestillingen gjort pr. telefon. KLM har fremlagt kopi av PNR-historie hvor det står: "PAX CALLS TO BOOK AND RESERVE PETC" og "PAX WILL CB ON 4 SEP LATEST TO CONF CAT AND PURCHASE TKT".

Slik nemnda ser det tyder dette på at det ble inngått en avtale om at klager måtte ringe tilbake innen 4. september både for å bekrefte katten og kjøpet av billetten. KLM anfører på sin side at dette aldri skjedde, mens klager har anført at han var i kontakt med de én eller to dager senere etter bestillingen ble gjennomført den 2. september, og at han da fikk OK. Klager har anført at han igjen den 2. eller 3. september prøvde å ringe på nytt for å sjekke at alt var OK, men at han ikke kom gjennom på telefonen.

KLM og klager har gitt motstridende opplysninger om hendelsesforløpet i saken. Nemnda mener at saken reiser bevissspørsmål som ikke egner seg til behandling i nemnda. Kravet vedrørende refusjon av nye og dyrere billetter avvises dermed etter transportklagenemndforskriften § 6-2 d

Klager har imidlertid anført at hans opprinnelige booking ble gjort med en voucher. Ettersom KLM anfører at billetten aldri ble utstedt anbefaler nemnda at KLM utsteder voucheren tilbake til klager igjen dersom dette ikke allerede er gjort.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at KLM gjenutsteder klagers voucher. Utover dette avvises saken.

**Nemndas representanter**

- Helen Engebrigsten (leder)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)