

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om dekning av utgifter grunnet kansellert bestilling.

Dato

20.10.2020

Saksnummer

2020-00693

Tjenesteytere

Iberia Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Dakar til Oslo via Madrid den 28. desember 2019 med Iberia Airlines flyvninger IB3329 og IB3496. På flyplassen fikk klager beskjed om at flybilletten ikke var gyldig. Noen måneder tilbake hadde klager endret returflyvningen fra 23. desember 2019 til 28. desember 2019. Klager fikk beskjed på flyplassen om at denne endringen ikke var registrert hos Iberia. Klager syntes dette var veldig rart, da han allerede hadde mottatt e-post fra Iberia som bekreftet endringen.

Klager fikk ingen hjelp fra Iberia på flyplassen. Han ringte kundeservice i Spania og fikk heller ikke hjelp her. Klager måtte kjøpe ny flybillett med Brussels Airlines for å komme seg tilbake til Oslo.

Klager ønsker at Iberia Airlines dekker kostnaden klager hadde for nye flybilletter med Brussels Airlines. Dette kostet 3450,78 NOK. Det er ikke klagers feil at endringen ikke ble registrert i Iberia Airlines' systemer. Klager måtte i tillegg betale for en ekstra natt på hotellet, noe som kostet 460 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager forsøkte å endre sin bestilling fra 23. desember 2019 til 28. desember 2019. Dessverre gikk ikke endringen igjennom, og billetten ble ikke gjenutstedt.

Klager ble informert om den ufullstendige endringen og bedt om å ringe Iberia Airlines innen 24 timer for å unngå kansellering av bookingen.

Den 28. desember 2019 ringte klager for å endre bestillingen. Telefonsamtalen ble brutt.

Grunnet de ovennevnte omstendighetene ble ikke endringen i bookingen gjennomført, og den ubenyttede delen av billetten ble refundert. Grunnet dette har Iberia Airlines ikke grunnlag for å imøtekomme noe krav om kompensasjon.

Nemnda bemerkar

Klager har fremlagt et reisedokument som viser at han hadde en booking den 28. desember 2019 fra Dakar til Madrid via Oslo (IB3329 fra Dakar til Madrid og IB3496 fra Madrid til Oslo). I reisedokumentet står det «Reservation confirmed» under begge flyvningene.

Nederst på reisedokumentet står det «DEAR MR/MRS IT HAS NOT BEEN POSSIBLE TO ISSUE YOUR TICKET. PLEASE CONTACT US ON 0771 616 068 IN THE NEXT 24 HOURS TO AVOID THE CANCELTION OF YOUR BOOKING. THANK YOU». Nemnda mener at informasjonen ikke er umiddelbart synlig for leseren, da den står nederst på dokumentet med vanlig tekst. Dessuten er teksten i motstrid med overskriften «Reservation confirmed» lenger opp på reisedokumentet. Nemnda mener på dette grunnlag at Iberia Airlines ikke har informert klager tilstrekkelig om at endringen ikke gikk igjennom.

Da klager ankom flyplassen i Dakar, fikk klager beskjed om at han ikke hadde noen gyldig booking. Klager fikk ikke assistanse, og måtte sørge for hjemreise på egen hånd.

Nemnda mener at det er en påregnelig årsakssammenheng mellom flyselskapets mangelfulle formidling om at billetten ikke hadde gått gjennom og det tapet som oppstod for klager.

Nemnda anbefaler derfor at Iberia Airlines erstatter klagers nye flybilletter til 3450,78 NOK, fratrasket eventuelt allerede refundert beløp på de opprinnelige billettene, slik at mellomlegget utbetales. Nemnda anbefaler i tillegg at Iberia Airlines erstatter klagers ekstra natt på hotell (460 NOK) dersom klager fremlegger dokumentasjon på dette til Iberia Airlines.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Iberia Airlines erstatter klagers mellomlegg til nye flybilletter og hotell.

Forbrukerrepresentant Maite de Geus-Cossard, Forbruker Europa, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representantar

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

