

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (22.10.2024)

Kommentar fra tjenesteyter:

KLM kan ikke holdes ansvarlig for passasjerens/bankens egen kansellering av billettene

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og dekning av økonomisk tap grunnet reise som ikke var gjennomførbar. Chargeback og problemer med betaling.

Dato

08.10.2024

Saksnummer

2023-04080

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager (fem passasjerer) hadde den 15. august 2023 bestilt flyreise t/r Stavanger-Amsterdam-Athen med KLM:

KL1198 (operert av KLM) - Stavanger-Amsterdam - kl. 09:55-kl. 11:30 - 17. november 2023

KL1575 (operert av KLM) - Amsterdam-Athen - kl. 12:25-kl. 16:25 - 17. november 2023

KL1576 (operert av KLM) - Athen-Amsterdam - kl. 17:20-kl. 20:00 - 25. november 2023

KL1205 (operert av KLM) - Amsterdam-Stavanger - kl. 21:10-kl. 22:40 - 25. november 2023

Den 23. august sendte KLM en e-post der de ba klager om å oppgi ytterligere dokumenter vedrørende identifikasjon innen 72 timer siden betalingen ble avvist. Dersom dette ikke ble gjort, ville billettene bli kansellert.

Den 25. august sendte klager inn denne dokumentasjon til KLM som var innenfor fristen.

Den 26. august fikk klager beskjed om at billettene hadde blitt kansellert. Klager fikk motstridende beskjed den 29. august og ble informert om at alt var i orden og at billettene kunne benyttes.

Den 6. november forsøkte klager å legge inn billettene under "My flights" på nettsidene til KLM, men fikk beskjed om at bookingkoden ikke var akseptert. Klager kontaktet KLM på e-post, men fikk ikke svar.

Den 8. november prøvde klager chatfunksjonen med KLM og ble fortalte at billettene hadde blitt kansellert og refundert i september. Klager hadde ikke mottatt noen informasjon om kanselleringen. Pengene hadde forsvunnet fra klagers bankkonto i august og hadde ikke kommet tilbake. Klager mottok ikke noe mer informasjon fra KLM de neste dagene.

Den 15. november, to dager før avreisedato, ble klager informert om at billettene ikke var gyldige lenger.

Den 16. november sendte klager krav til KLM om refusjon av flybillettene, standarderstatning på 400 EUR per passasjer og erstatning for andre kostnader.

Den 4. desember kontaktet klager Trustly som ble benyttet for betalingen av flyreisen. Trustly begynte en prosess med full refusjon på 12 599 NOK for de opprinnelige flybillettene.

Den 18. desember fikk klager avslag fra KLM fordi klager ikke hadde sendt inn dokumenter om identifikasjon innen fristen, som klager mener var feil.

Klager måtte kansellere familiereisen til Hellas og kjøpte nye flybilletter og leiebil for å komme til endestedet.

Klager har kommentert tilsvaret til KLM:

Påstanden deres om at klager startet en chargeback er falsk. Klager har aldri startet dette. Det ble initiert enten av KLM eller betalingsleverandør Trustly. Klager mottok aldri informasjon om hva som faktisk skjedde med betalingen deres. KLMs kundeservice lovet klager den informasjonen flere ganger, men fulgte aldri opp med det.

Bevis for at påstanden deres er falsk kan man finne i klagers korrespondanse med KLM, som klager inkluderte i første klage. For eksempel i e-posten 25. august, skriver KLMs kundeservice at årsaken til at billettene ble kansellert var at "there was an issue with your payment and it was not accepted." Den 29. august ble klager fortalt at billettene hadde blitt "reopened based on the proof of payment you sent."

På den annen side, dokumentet "Refund confirmation ticket" fra KLM beviser nå at det ikke angir hvem som startet chargeback. Det kan derfor ikke anses som gyldig grunnlag for å avvise klagers krav.

Klager vil legge til at det er talende hver gang KLM blir presset til gi en begrunnelse for å avvise kravet, så oppgir de en annen grunn. I avslagsbrev fra 18. desember skriver de at klager ikke la frem dokumenter for å bevise identitet for betalingen - dette er åpenbart feil. Nå hevder KLM at klager startet chargeback. Som den ovennevnte dokumentasjonen indikerer, er dette også usant.

Etter å ha lest KLMs siste svar som diskuterte chargeback (som var ikke initiert av klager), er klager bekymret for at fokuset kan ha blitt rettet bort fra selve kjernen i klagen: KLMs unnlatelse av å informere klager om ugyldigheten av billettene på en rettidig og adekvat måte.

For å oppsummere:

- 1) KLMs kundeservice fortalte klager i august at betalingen hadde gått gjennom og billettene var gyldige;
- 2) KLM informerte ikke om problemer angående billettene før klager spurte i november; og,
- 3) Til tross for klagers omfattende innsats for å få meningsfull informasjon fra dem, bekreftet KLM bare 2 dager før planlagt avgang at billettene faktisk var ugyldige. Den oppførselen er det som forårsaket hele problemet, og det er KLMs feil.

Klager krever følgende av KLM:

- 400 EUR i standarderstatning per passasjer, totalt 2 000 EUR
- Refusjon av opprinnelige flybilletter på 12 599 NOK
- Dekning av nye flybilletter som ble kjøpt på 5 768 NOK
- Dekning av utgifter til ny leiebil på 48,50 EUR

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM har i det vesentlige anført:

KLM har mottatt klagen angående refusjon av billettene, kompensasjon for nektet ombordstigning, dekning av nye billetter og dekning av kostnader for leiebil.

Klager hadde opprinnelig bestilt tur-retur-billett fra Stavanger til Athen 17.-25. november 2023. Billettene ble bestilt 15. august 2023. Etter å ha kontaktet betalingsavdelingen til KLM, kan de bekrefte at klageren gjorde en chargeback og billettene ble kansellert. Når klageren gjør en chargeback og billettene kanselleres, så kan ikke flyselskapet holdes ansvarlig. KLM har vedlagt bevis som bekrefter chargeback den 25. august 2023.

Klager opplyser videre at pengene ikke er mottatt. Da denne betalingen ikke ble utført med kredittkort, kan ikke KLM tilby mer informasjon. KLM har imidlertid lagt ved vedlegg for referansen for refusjonen. Klager kan bruke denne informasjonen til å kontakte sin bank eller søke etter transaksjoner spesifikt for disse datoene.

Da det var chargeback foretatt av klager før reisen fant sted, kan ikke KLM imøtekomme kravene til klager.

KLM har kommentert klagers kommentarer til tilsvaret:

KLM viser til vedlagt bevis om chargeback. Klager må kontakte bank eller Trustly for mer informasjon.

Nemnda bemerker

Basert på sakens opplysninger og fremlagt dokumentasjon legger nemnda til grunn at klager fikk en bekreftet reservasjon på flyvningene. Flyselskapet bekreftet senere også i e-post at denne reservasjonen var i orden. Når klager da to dager før avreisedato ble informert av flyselskapet om at billettene likevel ikke var gyldige, står en etter nemnda syn overfor en boardingavisning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 4 sammenholdt med EU-domstolens avgjørelse inntatt i C-238/22. Det følger da av artikkel 4 nr. 3, at klager har krav på kompensasjon etter artikkel 7 i forordningen. Klager har etter dette krav på standarderstatning stor EUR 400 per person, totalt EUR 2000.

Klager har i tillegg krevd refusjon av opprinnelige flybilletter og dekning av nye flybilletter. Nemnda kan ikke se at klager har mottatt refusjon av de opprinnelige flybillettene. Klager har krav på refusjon for de fire personene som valgte å ikke reise, dersom dette ikke allerede er gitt. For klager selv, som bestilte nye billetter som følge av boardingavisningen, plikter flyselskapet å dekke kostnadene til disse. Klager skal imidlertid ikke reise gratis, og det må derfor gjøres fradrag for det som den opprinnelige reisen kostet for klagers del.

Når det gjelder utgiften for ny leiebil på 48,50 EUR, finner nemnda ikke sannsynliggjort at denne står i årsakssammenheng med boardingavisningen. Denne utgiften kan derfor ikke kreves erstattet.

Nemnda anbefaler på bakgrunn av dette at KLM dekker klagers økonomiske tap på 5 768 NOK, samt refunderer de opprinnelige flybillettene til de resterende fire personene. I tillegg kommer standarderstatning på totalt EUR 2000.

Forbrukerrepresentanten mener at klager har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at KLM utbetaler EUR 2000 og 5 768 NOK til klager. Transportklagenemnda anbefaler videre at KLM refunderer de opprinnelige flybillettene

til de fire personene som ikke kjøpte nye flybilletter til endedestinasjonen. For øvrig kan ikke Transportklagenemnda anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Fanny Helle (Forbrukerrådet)

Julie Martinsen (Norwegian Air Shuttle)