

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ny flybillett ved kansellering.

Dato

21.03.2019

Saksnummer

2018-01958

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med KLMs flyvning KL1172 fra Trondheim (TRD) til Amsterdam (AMS) 1. mars 2018 kl. 07.15., og videre fra Amsterdam til Zürich samme dag. Flyvningen fra Trondheim ble imidlertid kansellert. Klager ble informert om at flyvningen ble kansellert kvelden før, cirka kl. 20.30. Da hun ikke hadde hørt noe kl. 05.00 neste morgen, valgte hun å kjøpe nye billetter med SAS (SK341 og SK841). Noen minutter senere ble hun informert av KLM at hun hadde blitt booket om med SAS, med samme reiseruten som hun nettopp hadde bestilt.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om refusjon av sine utgifter til nye billetter til kroner 2 934.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLMs flyvning KL1172 fra Trondheim til Amsterdam 1. mars 2018 ble kansellert. Kanselleringen skyldtes en IT-feil dagen i forveien, og flyvningen ble proaktivt kansellert av KLM. Selskapet opplevde store driftsforstyrrelser og passasjerene ble booket om så raskt som mulig. Passasjerene ble booket om med SAS, og ble informert om dette før hun kjøpte nye flybilletter.

Selskapet avviser på ovennevnte grunnlag klagers refusjonskrav.

Nemnda bemerker

Den opprinnelige flyvningen skulle gå kl. 07.15.

KLM ga ikke klager beskjed om omrutingen med SAS før i e-post kl. 04.53 samme dag. SAS-flyvningen skulle gå kl. 07.50.

Nemnda mener at KLM ga klager så sen beskjed om omrutingen at klager må få dekket mellomlegget til de flybillettene hun selv tok initiativ til å bestille. Nemnda legger til grunn at opprinnelig billett er refundert.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager får refundert sitt mellomlegg til nye flybilletter.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)