

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet nektet ombordstigning.

Dato

12.05.2017

Saksnummer

2016-00881

Tjenesteytere

KILROY Norway A/S

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise hos Kilroy t/r Bergen - Cuzco Peru via Amsterdam og Lima for reise 4. - 11. august 2016. Utreisen gikk fint. På returen fikk klager boardingkort kun frem til Lima, med beskjed om å sjekke inn for resten av reisen der. Ved ankomst Lima var KLMs innsjekkingskranke stengt. Han fikk beskjed på flyplassen om at KLMs flyvninger de neste dagene var fullbooket. Klager måtte kjøpe nye hjemreise med annet selskap til kroner 20 637.

Klager krever refusjon av utgifter til ny hjemreise, kroner 20 637.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kilroy har i det vesentlige anført:

Klagers billett var gjennomgående og hadde en gyldig connection i Lima, det vises til fremlagt dokumentasjon.

Kilroy er kun en formidler av flybilletter, og må forholde seg til flyselskapenes regler og vilkår. Det er flyselskapet som er ansvarlig for utførelse av selve flyvningen, Kilroy anser denne hendelsen som en sak mellom klager og flyselskapet.

Kilroy kan ikke se at klager kontaktet Kilroy før etter at han hadde kjøpt ny billett. Reisebyrået hadde da ingen sjanse til å kontakte KLM på vegne av klager for ombooking kostnadsfritt.

Kilroy kan ikke imøtekomme klagers krav.

KLM har i det vesentlige anført:

Latam Airlines opererte flyvningen mellom Cuzco og Lima, det er beklagelig at dette flyselskapet ikke var i stand til å utstede boardingkort hele veien til Bergen. I henhold til EU-forordning 261/2004 plikter flyselskapet i slike situasjoner å ombooke passasjerer raskest mulig på like transportvilkår. Alternativt kan passasjerer motta full refusjon på den ubenyttede billett delen.

Klager landet i Lima kl. 18:14, og KLMs innsjekkingsskranke stengte kl. 19:00. Til tross for at innsjekking var stengt var KLMs billettsskranke åpen frem til kl. 22:30. KLM har ikke registrert at klager har vært i kontakt med KLM for ombooking. KLM kan ikke stå ansvarlig for at klager valgte å kjøpe ny billett hos et annet flyselskap.

KLM kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klageren hadde gjennomgående billett tur / retur Bergen-Amsterdam-Lima-Cusco. Strekningen Lima-Cusco ble operert av Latam Airlines, mens de øvrige strekningene ble operert av KLM. På hjemreisen fikk Latam Airlines bare sjekket klageren inn for strekningen Cusco-Lima.

Partene ser ut til å være enige om at klageren landet i Lima noe før kl 1815, og at innsjekkingsskranken var stengt da han møtte opp der.

Partene ser derimot ut til å være uenige om klageren var i kontakt med KLMs billettkontor i Lima før det stengte kl 2230 denne kvelden. KLM har i brev til klageren av 21.10.2016 innrømmet ansvar for omruting under forutsetning av at klageren tok kontakt med dem.

Sett på bakgrunn av at klageren ble oppfordret til å kontakte KLM på flyplassen i Lima, holder nemnda det for mest sannsynlig at han i den oppståtte situasjonen tok slik kontakt, og at han ikke fikk tilbud om omruting etter EU-forordning 261 / 2004 artikkel 8.

Nemnda anbefaler at KLM står ved sitt tilbud og refunderer klagerens utgifter til omruting med 20 637 kroner. Eventuell refusjon for ubrukte billetter, må komme til fradrag.

Kilroy er en formidler av flybilletter og kan ikke holdes ansvarlig for flyselskapenes handlinger.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at KLM erstatter klagerens utgifter til omruting med 20 637 kroner med fradrag av eventuell refusjon av ubrukte billetter.

Nemndas representanter

- Jannicke Johannesen (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Anne-Kathrine Sand (SAS)
- Camilla Dragvoll (Ticket)