

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av merutgifter til ny billett da selskap kansellerte opprinnelig bestilling.

Dato

05.01.2012

Saksnummer

219/11F

Tjenesteyter

KLM

Krav om erstatning av merutgifter til ny billett da selskap kansellerte opprinnelig bestilling.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise fra Stavanger til Atlanta t/r på KLMs nettsider, for en reise 22. - 26. juni 2011. Klager mottok ingen bestillingsbekreftelse. Han logget seg derfor inn på «Min side» hos KLM, og bestillingen kom da opp som bekreftet. Klager viser til vedlagt utskrift.

Noen uker senere oppdaget klager tilfeldig på «Min side» hos KLM, at bestillingen var forsvunnet. Årsaken i følge KLM skal ha vært problem med klagers kredittkort.

Det var ikke noen problem med klagers kredittkort, og dette bevises jo da bestillingen ble bekreftet.

Klager stiller seg undrende til at KLM kan kansellere hans bekreftede reservasjon uten videre, og uten å gi klager beskjed. Hans e-post adresse var hele tiden tilgjengelig i reservasjonen.

KLM kunne ikke være behjelpelig med ny billett til samme pris.

Klager måtte kjøpe ny billett. Denne var kr 10.359 dyrere enn den opprinnelige billetten.

Klager krever erstattet merutgiften.

KLM har i det vesentlige anført:

Kredittkortet klager benyttet ved bestilling av denne reisen ble avvist. KLM informerte klager om dette per e-post. Siden det aldri var noen kontrakt mellom KLM og klager i dette tilfellet, kan KLM ikke holdes ansvarlig for hans ekstrakostnad ved kjøp av ny billett.

KLM kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Reisen ble bestilt over nett og klager benyttet kredittkort. Nemda legger til grunn at klager aldri fikk tilsendt bekreftelse på sin bestilling på e-post, men fikk tilgang til sine booking detaljer ved å logge seg på KLMs sider. Nemnda legger videre til grunn at det på dette tidspunktet kun var snakk om en reservasjon, og ikke en bekreftet bestilling. Det fremgår av

KLMs vilkår at man skal kontakte KLM dersom han ikke mottar elektronisk billett innen fire timer.

Klager mottok ingen elektronisk billett som følge av problemer med hans kredittkort.

På grunn av manglende betaling ble bestillingen kansellert. Nemnda kan ikke se at KLM kan lastes for dette. Klager må overfor KLM være ansvarlig for at kredittkortet kan benyttes, og klager burde ha reagert på manglende mottakelse av elektronisk billett. KLM har i tillegg opplyst at de sendte e-post til klager om at bestillingen ble avvist.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.