

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Klager ønsker å få refusjon av fullpris for flybillett til Bangkok. Reisen ble avbrutt på grunn av opptøyer i Bangkok.

### Dato

24.03.2010

### Saksnummer

222/09F

### Tjenesteyter

KLM

Klager ønsker å få refusjon av fullpris for flybillett til Bangkok. Reisen ble avbrutt på grunn av opptøyer i Bangkok.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise tur/retur Stavanger - Bangkok via Amsterdam. Klager hadde billett med KLM fra Stavanger 26. november 2008 til Amsterdam. Og fra Amsterdam til Bangkok med China Airlines.

Da klager skulle starte sin reise i Stavanger, var det allerede opptøyer i Bangkok. Da klager skulle sjekke inn på Sola spurte han der om han skulle reise eller avvente situasjonen. Svaret han fikk fra KLM-innsjekk var at han fikk reise ellers så kunne han miste billetten sin, men han ville få dekket oppholdet sitt i Amsterdam. Alt dette skjedde om morgen kl 05.00 før noen kontor var åpne, så han fikk ikke kontakt med noen fra KLM. Han fikk ikke noen informasjon her om sine rettigheter, så han reiste til Amsterdam, men da han kom dit var alle fly til Bangkok innstilt og han fikk beskjed om å overnatte på hotell og komme tilbake neste dag.

Klager tok kontakt neste dag og fikk da beskjed om at flyet til Bangkok fremdeles var innstilt, og han ble rådet til å reise hjem til Norge. Klager fikk informasjon om at KLM ikke var sikker på om hans opphold i Amsterdam ville bli dekket av dem.

Klager returnerte til Norge. Han har fått refusjon av sin flybillett fra Amsterdam til Bangkok fra China Airlines. KLM vil derimot ikke refundere noe da billetten var benyttet.

Klager har fått hjelp fra Marianns Reisebyrå i Stavanger til å sende klage til KLM, billettene var kjøpt hos dette reisebyrået.

### KLM har i det vesentlige anført:

Flyselskapet viser til at klager hadde en billett med China Airlines til Bangkok, klagers billett med KLM var fra Stavanger til Amsterdam. Kanselleringen av flyavgang var med China Airlines

til Bangkok, så det var således China Airlines ansvar å informere klager om hvordan han skulle forholde seg under situasjonen og ikke KLM.

Da klager reiste med KLM fra Stavanger til Amsterdam, var det på det daværende tidspunkt ikke mulig å se om flyvningen fra Amsterdam til Bangkok ville bli kansellert.

KLM har allerede informert klagers reisebyrå om at det er ikke mulig for dem å refundere billetten fra Stavanger - Amsterdam - Stavanger.

### **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at KLM ved innsjekkingen på Sola ikke kjente til om avgangen til China Airways ville gå som planlagt eller ikke. Nemnda kan ikke se at innsjekkingspersonalet i den foreliggende situasjon ga uriktig eller villedende informasjon vedrørende billettene eller dekning av eventuell hotellregning i Amsterdam. Klager vurderte situasjonen og valgte å reise.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klagerne 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, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

*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.*