

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (23.05.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

KLM vil ikke følge nemndas vedtak.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av gebyr.

Dato

28.04.2023

Saksnummer

2022-03068

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte billetter med KLM fra Oslo via Amsterdam til Nice tur retur 8. – 18. april 2022 for seg, kone og tre barn.

Klager kontaktet KLM den 7. mars for å undersøke om det var mulig å fremskynde utreisen Oslo til Nice kun for sine barn, ønske var også å slippe ekstra omkostninger. Ifølge KLM representanten var dette ikke mulig og derfor ble dette ikke aktuelt.

Hensikten med å kontakte KLM for klager var nettopp å forsikre seg om at han ikke foretok endringer i billettene på websiden til KLM med risiko for feilaktig kansellering eller nye omkostninger. Det var hele formålet med å kontakte KLM telefonisk.

Grunnet svært rimelig tilbud med annet selskap en uke før påske var det et alternativ at barna kunne bruke hjemreisen den 18. april. Klager er klar over at billetten vil bli en «no-show» på returen når utreisen ikke brukes. Dette ble forklart fra KLM, men det ble også sagt fra KLM at det ikke var noen problem ettersom klager gav beskjed om dette på forhånd. Det skulle ordnes i bestillingen slik at barna kunne benytte returen 18. april og ikke utreisen. Det skulle da mottas et nytt booking nummer for barna, ingen kostnader, gebyr eller endring i pris.

Ved avreise fra Nice 18.april ble klager fortalt at returbillettene for sine barn ikke var betalt og at han fikk da valget mellom å betale dette der og da (125 euro per person, totalt 375 euro) eller få deres billetter kansellert.

Klager krever derfor 375 EUR for billettene han ble krevd for på flyplassen. Det ble gjort klart for KLM representanten at de ikke ville ha en ekstra kostnad ved at barna skulle kunne kun bruke hjemreisen, omkostninger var ikke aktuelt.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM forklarer at klager ønsket kun å bruke en del av reisen som opprinnelig var bestilt med en utreise 08.04.2022 og en returreise 18.04.2022.

I følge klager ønsket tre av passasjerene kun å bruke returreisen og det ble fortalt av en av KLM sine agenter over telefon at det ikke ville bli noen ekstra kostnader for å gjøre det.

Dette var enten en misforståelse fra klagers side eller agenten de snakket med ikke informerte klager tilstrekkelig. Når bare en del av en reise brukes, trer policyen utenfor rekkefølge i kraft der det må betales et fast gebyr for å fortsette reisen. Dette er noe vår agent burde ha informert passasjerer om.

KLM beklager dette, men de kan ikke tilby refusjon for denne kostnaden, og den kan ikke refunderes. Det er beklagelig at KLM ikke informerte klager da de ringte for å sjekke med oss.

Nemnda bemerker

Saken gjelder krav om refusjon av gebyr på hjemreisen grunnet feil informasjon fra kundeservice hos KLM.

Slik nemnda forstår saken har KLM erkjent at klager ikke i tilstrekkelig grad har blitt tydelig informert om at det påløper et gebyr ved bruk av kun returbillettene. Klager hadde i utgangspunktet ikke rett til å endre til kun hjemreise uten å betale gebyr. Han fikk imidlertid gal informasjon av KLM om dette, hvilket KLM er ansvarlig for på alminnelig erstatningsrettslig grunnlag

Nemnda anbefaler derfor at KLM refunderer klager 375 euro, som klager betalte i gebyr for returbillettene.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet 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.

Bransjerepresentant Maglasang fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at KLM refunderer klager 375 euro for gebyr på returflyvningene.

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Lydia Johansson (SAS)