

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billett bestilt.

Dato

13.12.2011

Saksnummer

218/11F

Tjenesteyter

KLM

Krav om refusjon av billett bestilt.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager forsøkte å bestille en reise fra Kristiansand til Berlin og retur på KLMs nettsider med avreise 11. februar 2011. Klager mottok feilmelding da han skulle registrere sitt kredittkort. Han forsøkte derfor med et annet kredittkort. Klager fikk da melding om at han ikke kunne bestille samme reise to ganger i samme navn.

Klager ringte så KLM, og operatøren klager snakket med, bekreftet at den manuelle operasjonen og innmating av kredittkortopplysninger hadde fungert. Han sa dessuten at klager ville motta bekreftelse på e-post.

Klager mottok aldri noen bekreftelse på e-post, han antok derfor at bestillingen ikke var gått i orden, og klager bestilte annen billett.

Den 10. februar mottok klager en e-post fra KLM hvor det står at han nå kunne sjekke inn og velge sete. Klager ringte på nytt KLM og fikk beskjed om at de skulle sjekke saken og ringe han tilbake. KLM ringte ikke tilbake.

Klager krever full refusjon av billetten og gebyr, til sammen kr 2.394.

KLM har i det vesentlige anført:

Da klager kontaktet KLM per telefon, fikk han beskjed om at bestillingen var i orden og at betalingen ble utført manuelt.

KLM beklager at klager ikke mottok bekreftelse på e-post, men den muntlige bekreftelse burde være tilstrekkelig. Dersom klager fortsatt var usikker på om hans reservasjon var bekreftet, var det hans eget ansvar å sjekke status.

KLM kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ikke fikk gjennomført sin første bestilling, da klagers nye Eurocard ikke var aktivert. Klager har opplyst at han fikk svarmelding om at bestillingen ble stanset og annullert. KLM har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Det oppstod videre problemer ved forsøk nr. to med et annet kredittkort. Klager har opplyst at han da fikk svarmelding om at han ikke kunne bestille samme tur i samme navn to ganger. KLM har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Etter nemndas vurdering er det så langt ikke foretatt noen bindende bestilling av billetter.

Klager tok kontakt med KLMs servicesenter. Etter diverse undersøkelser, fikk klager beskjed om at innmating av kredittopplysninger hadde fungert, og at klager ville motta en bekreftelse på e-post.

Nemnda er av den oppfatning at avtale om kjøp av billetter på dette tidspunkt er å anse som inngått. Klager hadde foretatt en bestilling, og KLM hadde bekreftet at den var i orden.

Det er på det rene at KLM ikke sendte ut bestillingsbekreftelse som lovet. Det er kritikkverdig. Etter nemndas vurdering innebærer dette imidlertid ikke at avtalen om kjøp av billetter bortfaller. Avtalen var ikke forutsatt av at bestillingsbekreftelse ble sendt, og klager burde i det minste ha kontaktet KLM for å avklare usikkerheten før han fant frem til alternativ reise.

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

Nemnda bemerker avslutningsvis at myndigheter og flyplasser pålegger flyselskap å kreve inn skatter og avgifter per reisende passasjer. Disse skattene og avgiftene kreves bare fra flyselskapet når passasjeren faktisk velger å reise. Dersom passasjeren ikke benytter seg av sin planlagte reise, har passasjeren rett til å få refundert slike offentlige skatter og flyplassavgifter. KLM har gitt klager anvisning på hvorledes han kan kreve refusjon av skatter og avgifter.

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.