

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet påstått nektet ombordstigning.

Dato

15.10.2013

Saksnummer

201/13F

Tjenesteyter

KLM

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Kristiansand til Zürich via Amsterdam den 9. mars 2013 kl. 06:10. Klager ble nektet ombordstigning i Kristiansand da KL1206 var overbooket. Klager mottok ingen kompensasjon for hendelsen.

Klager hadde bestilt felles transport videre fra Zürich, da de skulle delta sammen med andre på et arrangement. Da neste fly med KLM ikke gikk før i 14-15 tiden, valgte klager å kjøpe ny utreise med SAS som landet kun en time senere enn opprinnelig reiseplan. Klager gjorde KLMs representant på Kjevik oppmerksom på dette.

Overraskelsen var stor da klager oppdaget at returbilletten den 17. mars var kansellert. Klager endte opp med å kjøpe nye billetter hjem på business klasse.

Klager krever refusjon av nye returbilletter, kroner 15 196.

Det vises for øvrig til klagers brev.

KLM har i det vesentlige anført:

Klager hevder han ble nektet ombordstigning som følge av overbooking. KLM understreker at dette ikke var tilfelle, men at klager møtte opp for sent til gate. KLM må av den grunn avslå klagers krav om kompensasjon.

Før klager fikk gjennomført bestillingen på KLMs nettside måtte han krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at en billett må benyttes i den rekkefølge den er kjøpt. Da utreisen på klagers billett ikke ble benyttet, måtte returbilletten oppgraderes til rimeligste tilgjengelige enveisbillett på daværende tidspunkt. Klager valgte å kjøpe ny returbillett på business klasse, selv om oppgradering viste seg å være rimeligere.

Til tross for at klager møtte opp for sent til flyavgang den 9. mars, har KLM av godvilje refundert klagers opprinnelige billetter. Videre har KLM av godvilje valgt å refundere prisdifferansen mellom den nye billetten klager kjøpte og oppgraderingen, til sammen kroner 7 932 for begge passasjerene.

KLM kan dessverre ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Det vises for øvrig til KLMs brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne møtte for sent til utreisen, og at de av denne grunn ikke kom med flyet.

Det fremkommer av KLMs transportvilkår under avsnittet «Billetter» overskriften «Flykupong bruksrekkefølge», vilkårene punkt 3.4, at en dersom det er flere flygninger på en og samme billett, og en endrer rekkefølgen eller utelater en flygning, for eksempel utelater utreisen ved en tur/retur reise, må man betale en eventuell prisdifferanse mellom opprinnelig pris for strekningen og prisen for en enveisbillett for strekningen på bestillingstidspunktet.

Slik den norske teksten er formulert (eller antagelig oversatt) er innholdet etter nemndas vurdering ikke lett tilgjengelig. Det går likevel frem at man må være forberedt på å måtte betale ett tillegg om man ikke benytter flygningene i den rekkefølgen som fremkommer av billetten.

Nemnda er av den oppfatning at KLM hadde anledning til å kreve en eventuell prisdifferanse mellom opprinnelig pris for strekningen (returreisen) og prisen for enveisbillett for samme strekning på bestillingstidspunktet. KLM hadde etter nemndas vurdering ikke rett til å kreve et tillegg basert på differansen på omgjøringstidspunktet.

Det er uklart for nemnda hvorfor klagerne i den oppståtte situasjon valgte å kjøpe billetter på business-klasse. Nemnda legger imidlertid til grunn at det var rimeligere billetter tilgjengelig. KLM har refundert klager mellomlegget mellom rimeligste tilgjengelige billettene på avreisetidspunktet, og det klagerne betalte for de nye billettene.

Nemnda har forstått det slik at tillegget på reisetidspunktet utgjorde NOK 3001 per person. Etter nemndas vurdering skulle tillegget vært utregnet på bakgrunn av prisene på bestillingstidspunktet. En utregning av tillegget basert på bestillingstidspunktet ville mest sannsynlig gitt et mindre tillegg. I dette tilfellet har imidlertid KLM av forretningsmessige grunner valgt å refundere klagerne så vel de ubrukte billettene samt differansen mellom businessbilletter og pristillegget, dvs. vesentlig mer enn de var forpliktet til. Nemnda finner således ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Linda Olsen, 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.