

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av deler av mellomlegg for oppgradering.

Dato

19.12.2016

Saksnummer

2016-00209

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Singapore til Amsterdam den 21. januar 2016 med KL0836. Da klager sjekket inn, kjøpte han en oppgradering fra economy til business class for 319 euro.

Klager fylte ut skjema med kortnummer, fikk boardingkort, og passerte sikkerhet- og passkontroll på vei til loungen. Etter å ha funnet noe å spise, kom personen klager hadde snakket med ved innsjekkingen og sa at klager hadde fått feil pris på oppgraderingen. Den riktige prisen var 849 euro. Hadde klager fått vite dette da han sjekket inn, ville han trolig sagt nei til oppgradering. Klager følte seg nærmest tvunget til å betale de ekstra 530 euro. Klager er av den oppfatning at KLM må ta ansvaret for feil gjort av deres representant. Klager krever refundert 530 euro.

Klager bestrider KLMs forklaring i brev av 1. juni 2016 om at det var en midlertidig feil ved bookingsystemet. Klager ble ikke bedt om å komme tilbake til billettkontoret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager fikk ved henvendelse til billettkontoret oppgitt pris for oppgradering av billetten. Han ble bedt om å komme tilbake fordi det var en midlertidig feil i bestillingssystemet. Da klager kom tilbake til billettkontoret, hadde prisen på oppgradering steget. Til tross for at prisen hadde gått opp, valgte klager å oppgradere.

Det kan være mange grunner til at prisen steg i dette tilfellet. En mulighet er at en annen reisende har oppgradert på KLMs hjemmeside, og at prisen steg som følge av tilgjengelighet. Den mest sannsynlige grunnen er menneskelig feil. Prisen som opprinnelig ble oppgitt kan ha vært feil.

Uansett foreligger det ingen avtale mellom klager og KLM før reisedokumenter er utstedt og det er betalt for produktet.

Nemnda bemerker

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at klager ved innsjekkingen fikk oppgitt pris på oppgraderingen, og at han aksepterte priser der og da og betalte med sitt kredittkort. Nemnda viser til klagers forklaring.

Nemnda viser videre til KLMs epost av 25. februar 2016 der KLM beklager at klager fikk oppgitt feil pris for produktet. KLM ga samme forklaring i epost av 26. februar 2016. Ingen av disse eposter antyder noe om feil ved bestillingssystemet og at klager ble bedt om å komme tilbake. Disse opplysningene fremkommer først i KLMs brev til nemnda av 1. juni 2016. Det fremkommer ikke av brevet hva KLM bygger på når de fire måneder senere kommer med en ny forklaring. Nemnda ser følgelig bort fra KLMs forklaring i brev til nemnda av 1. juni 2016.

Den pris KLM oppga for oppgraderingen viste seg å være feil, og klager måtte akseptere fullt beløp for å få beholde oppgraderingen. Nemnda er av den oppfatning at KLM ikke hadde anledning til å gå fra den pris som var oppgitt og akseptert. Prisen ble oppgitt ved innsjekkingen, og klager måtte kunne stole på den informasjonen han fikk. KLM ble bundet av tilbudet da klager aksepterte den oppgitte prisen. KLM kan ikke ensidig gå fra dette når de senere oppdager at de har gitt feil pris. Nemnda bemerker i denne forbindelse at det ikke var noe som tilsa at den oppgitte pris, 319 euro, ikke skulle være riktig.

Nemnda anbefaler at KLM refunderer tillegget klager måtte betale, dvs. 530 euro.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at KLM refunderer 530 euro.

Nemndas representanter

Einar Kaspersen (leder)
Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Camilla Rise (NHO luftfart)
Linda Olsen (Norwegian)