

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Klager krever erstatning for å ha blitt misledet ved kjøp av en «Young Persons Ticket» per telefon, som medførte merutgifter.

### Dato

20.01.2010

### Saksnummer

163/09F

### Tjenesteyter

Air France

Klager krever erstatning for å ha blitt misledet ved kjøp av en «Young Persons Ticket» per telefon, som medførte merutgifter.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager kjøpte en ungdomsbillett til sin datter som ønsket å ha et utvekslingsår i Chile. Ungdomsbilletter har ett års varighet, reisedato kan byttes, første gang, gratis og andre gang, betales en avgift på 100 euro.

Klager fikk billettene tilsendt per e-post, ref. 2KL206, og oppdaget da at den reisendes navn var skrevet feil. Klager ba om at dette måtte rettes opp og fikk tilsendt nye reisedokumenter, ref. 27SZ3U. De nye billettene stemte ikke med den originale og mange detaljer var ikke spesifisert. 23. mars ringte klager flyselskapet for å forandre returdato og ble da informert om at hun hadde kjøpt en vanlig voksenbillett med retur 27. mars og for å få den forandret måtte det betales et tillegg på NOK 7.650. Returbilletten er ikke blitt brukt.

#### Air France har i det vesentlige anført:

Air France viser til at klagen gjelder en diskusjon om klager har kjøpt en ungdomsbillett eller ikke og prisen på denne.

Air France viser til at de opererer med følgende:

Infant - baby - som ikke har fylt 2 år

Child - barn mellom 2 og 12 år

UM (Unaccompanied minor) - barn mellom 4 og 12 år

UM on AF international flight - barn mellom 5 og 12 år

Air France har undersøkt saken, men kan ikke finne noe bevis for at klager har bedt om noe av det ovennevnte. Og de som booker billetter hos Air France må gjenta bestillingen og få den bekreftet av den som bestiller før den settes i bestilling.

## Nemnda bemerkar:

Frem til Air France brev til nemnda av 3. juli 2009 har uenigheten mellom partene dreiet seg om klager bestilte en ungdomsbillett eller ikke. Air France har i sine mailer også benyttet betegnelsen «youth fare». På denne bakgrunn er det overraskende at Air France overfor nemnda anfører at det ikke er noe som heter «Young persons ticket».

Det fremgår av Air France hjemmesider at Air France i dag har et slikt tilbud. På bakgrunn av de foreliggende opplysninger, herunder reservasjonsbekreftelse 2KL206, der klagers datters fødselsdato fremkommer, finner nemnda etter en samlet vurdering sannsynliggjort at klager kjøpte en ungdomsbillett til sin datter. Nemnda legger videre til grunn at vilkårene for den kjøpte billetttype var slik som klager har beskrevet.

Det var etter dette uberettiget av Air France å nekte å endre billetten. Air Frances uberettigede nektelse påførte klager utgifter til ny hjemreisebillett. Nemnda anbefaler at Air France dekker utgiftene til ny billett. Utgiftene må dokumenteres.

## Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Air France erstatter klagers utgifter til ny hjemreisebillett.

Vedtaket var enstemmig.

## Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Lars Grøndal, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

## Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Lars Grøndal, 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.*