

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av dobbelt innbetalt oppgradering til Economy Comfort.

### Dato

29.08.2019

### Saksnummer

2018-02662

### Tjenesteytere

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise med KLM tur/retur Kristiansand til Havanna via Amsterdam. Utreise var 15. juli 2018, og retur 28. juli 2018.

Klager har anført at han har betalt for oppgradering til Economy Comfort to ganger. Han har fremsatt krav om tilbakebetaling av pris for den første oppgraderingen til kroner 1 928.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har forklart at han betalte for oppgradering til Economy Comfort da han kjøpte billetten med KLM. Economy Comfort er en tilleggstjeneste som ikke kan bli kjøpt som en del av billettprisen, men en tjeneste som kan kjøpes dersom man allerede har en gyldig billett på en KLM-flyvning. Dersom passasjeren ønsker å kjøpe denne tjenesten, blir passasjeren belastet et depositum.

KLM har i denne forbindelse vist til fremlagt PNR-historikk, hvor det fremgår at klager ikke ble belastet et depositum på kroner 1 928 den 28. februar da han kjøpte billettene.

Beløpet på kroner 1 928 som fremgår av bookingen viser ikke betaling for en tilleggstjeneste. Dette er imidlertid et "internasjonalt tilleggsgebyr fra flyselskapet (YR)", som innebærer skatter og avgifter, samt drivstoffavgiften som mange flyselskaper legger sine billettpriser. Dette beløpet er med andre ord ikke betaling for et Economy Comfort-sete.

KLM har på ovennevnte grunnlag avvist klagers krav om refusjon.

### Nemnda bemerker

Nemnda kan ikke se at klager har sannsynliggjort at han har betalt dobbelt for sin oppgradering.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)