

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstrakostnader ved bestilling.

Dato

17.10.2012

Saksnummer

271/12F

Tjenesteyter

KLM / Best Western/Neat Travel

Krav om refusjon av ekstrakostnader ved bestilling.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise hos Best Western Travel, fly t/r Stavanger - Hong Kong via Amsterdam, med hotell. Pris kroner 8 949 per person. Klager fikk reiseplan tilsendt med setenummer 9a og 9b begge veier mellom Amsterdam - Hong Kong.

Da setene i ettertid ble endret, og klager forsøkte å få tilbake disse plassene, fikk han beskjed om at dette ville koste kroner 4 400 ekstra. Klager mener han allerede hadde kjøpt og betalt for plass 9a og 9b, og forstår ikke hvorfor han ble bedt om å betale mer. Klager nektet å betale, og ble nedgradert til økonomi klasse lengre bak i flyet.

Klager krever kroner 4 400 i kompensasjon for seter han mener han allerede hadde betalt for.

KLM har i det vesentlige anført:

Dersom passasjerer ønsker å sitte på økonomi ekstra må de betale for dette. I henhold til saksdokumentene har ikke klager betalt for økonomi ekstra.

Dersom KLM skal kunne vurdere saken, må flyselskapet få tilsendt dokumentasjon som viser at klager har betalt for økonomi ekstra, som i dette tilfellet ville kostet kroner 1 100 per person per strekning mellom Amsterdam og Hong Kong og retur.

Reisen ble bestilt via et reisebyrå, og klager mottok reisebekreftelse fra samme byrå. KLM må på grunnlag av dette henvise klager til reisebyrået.

Best Western/Neat Travel har i det vesentlige anført:

Klager ble ved bestilling gjentatte ganger informert om at setereservasjon om bord på flyene ikke er garanterte, og at flyselskapene kan endre plasseringen om bord. Sete nummer 9a og 9b på klagers reiserute er ikke bekreftede plasser, kun forespurte plasser.

Det ble ikke på noe tidspunkt ved bestilling sagt at klager ønsket å sitte på økonomi ekstra. Klagerne ble aldri nedgradert, fordi de allerede hadde bestilt plass på økonomi klasse. Da

klager nektet å betale gebyr for oppgradering til økonomi ekstra er det heller ikke noe beløp å refundere.

Best Western/Neat Travel kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Det fremkommer av bestillingsbekreftelsen fra Best Western at klagerne var tildelt sete 9A/B på flygningen Amsterdam-Hong Kong t/r. Det fremgår også av bestillingsbekreftelsen at klager hadde plass i Economi Class. Sete 9A/B er lokalisert i Economi Comfort som er en egen serviceklasse om bord. Det er således ikke samsvar mellom bestilt serviceklasse og tildelte seter i klagers bekreftelse.

Bestillingen synes å ha gått gjennom flere ledd. Det er således vanskelig å få klarhet i hvorfor klager fikk bekreftet overnevnte seter fra Best Western som ikke var i henhold til den serviceklasse klager hadde betalt for.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at KLM har mottatt bestilling av plass i Economi Class som da gir rett til transport i Economi Class. Nemnda er etter dette av den oppfatning at KLM var berettiget til å kreve betaling dersom klager ønsket å opprettholde sete 9A/B som da var i en annen og bedre serviceklasse, og at KLM var berettiget til å endre på klagers seter når klager ikke ønsket å betale mellomlegget til Economi Comfort.

Nemnda tar ikke stilling til hvordan det kan ha oppstått motstrid i opplysningene i klagers reiseplan fra Best Western, da Nemnda ikke kan se at forholdet gir rett til kompensasjon/erstatning da klager har blitt transportert i den serviceklasse klager har betalt for.

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

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly 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

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstiltfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.