

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon for oppgradering av flybillett.

### Dato

08.04.2013

### Saksnummer

662/12F

### Tjenesteyter

KLM

Krav om refusjon for oppgradering av flybillett.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Trondheim til Amsterdam den 26. oktober 2012 med KL1174 sammen med sin kjæreste. For å imponere kjæresten betalte klager kroner 1 112 for oppgradering til business klasse.

Om bord i flyet derimot var setene og matserveringen den samme som på økonomiklasse. KLM hevder man har tilgang til lounge og at man får sjekket inn ekstra bagasje, men klager mener at dette ikke stemmer.

Klager føler seg lurt og krever refundert kroner 1 112.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### KLM har i det vesentlige anført:

KL1174 ble operert av KLM Cityhopper. Denne flytypen har kun en klasse om bord. Dette kommer frem ved bestilling av reise.

Ved å oppgradere til business klasse får man fordeler som tilgang på lounge, tillatt bagasje på 30 kilo, samt tilgang til business check-in.

Matservering om bord er en gratis tjeneste utført av KLM, det er altså ikke en del av kontrakten. Oppgraderer man til business kort tid før avreise er det dessverre ikke alltid mulig å få glede av denne ekstra servicen om bord.

Av godvilje ønsker KLM å gi klager et reisegavekort til en verdi av kroner 1 112, men kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av beløpet.

Det vises for øvrig til KLMs brev.

#### Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager oppgraderte til business klasse ved innsjekking online. Nemnda er enig med klager i at han ved dette oppkjøp hadde grunn til å forvente en reise med business klasse fordeler.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at KLM ikke har en business lounge på Værnes, oppgraderingen førte ikke til rett til mer bagasje, bedre seter enn økonomiklasse eller bedre mat enn økonomiklasse. Nemnda er på denne bakgrunn av den oppfatning at klager har betalt for noe han ikke har fått.

Nemnda anbefaler at klager refunderes oppgraderingstillegget på kr 1.112.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at KLM refunder klager NOK 1 112.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

*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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*