

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av gebyr for oppgradering.

Dato

13.11.2017

Saksnummer

2017-00716

Tjenesteytere

Emirates

Klager har i det vesentlige anført

Klageren hadde bestilt en flyreise t/r Oslo - Perth via Dubai høsten 2016 for seg og sin mann. Hun oppgraderte utreisen til businessklasse og betalte kroner 10 895 per person for dette. Utreisen på businessklasse viste seg å være så bra, at klageren ønsket å forhøre seg om mulighet til å oppgradere returen også.

På flyplassen i Perth avreisedagen sjekket klageren pris for oppgradering og fikk beskjed om at dette ville koste totalt 3 300 AUD (ca 21 500 NOK) for strekningen Perth-Dubai. Det var ikke mulig å oppgradere Dubai - Oslo. Klageren aksepterte. Hun fikk ingen kvittering der og da, men ble fortalt at hun ville få denne i businessloungen senere. Da klageren mottok kvitteringen, oppdaget hun at det var trukket det dobbelte på hennes kredittkort, AUD 6 621. Klageren føler seg lurt, og krever refusjon av halve beløpet.

Videre var Dubai-Oslo på økonomi klasse en stor skuffelse. Servicen var dårlig og setene kunne ikke reguleres.

Klageren krever refundert AUD 3 300.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Prisen for oppgradering av klagerens billett fra Perth til Dubai var på USD 2 500 per person. Klageren ble informert om prisen ved henvendelse, og hennes kredittkort ble belastet etter avtale med klageren. Emirates beklager dersom klageren har misforstått, men flyselskapet har belastet korrekt beløp.

Det er ikke registrert noen teknisk feil på sete 48 A og B ombord på flymaskinen klageren reiste med fra Dubai til Oslo.

Emirates beklager dersom klageren opplevde dårlige service ombord, og har tatt dette videre internt i flyselskapet.

Emirates kan dessverre ikke imøtekomme klagerens krav.

Det vises for øvrig til Emirates brev.

Nemnda bemerker

I denne saken står ord mot ord:

Klageren hevder at prisen for oppgradering på strekningen Perth-Dubai som hun fikk tilbud om og aksepterte, var totalt AUD 3 300, mens flyselskapet Emirates hevder at hun fikk tilbud om og aksepterte AUD 6 600 (USD 5 000). Det foreligger ingen konkrete holdepunkter som gjør at det ene standpunktet fremstår som mer sannsynlig enn det andre i dette spørsmålet.

Videre hevder klageren at flysetene på strekningen Dubai-Oslo ikke fungerte som de skulle og at det ellers var dårlig service, mens Emirates bestrider dette. Det foreligger ingen holdepunkter som gjør at det ene standpunktet fremstår som mer sannsynlig enn det andre i dette spørsmålet heller.

Slik nemnda ser det reiser saken bevisspørsmål som gjør at den ikke egner seg for behandling i nemnda. Saken blir derfor å avvise, jf transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav c) og d).

Vedtak

Transportklagenemnda - fly avviser saken.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Gøran Jenssen (Widerøe)