

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter.

### Dato

21.03.2019

### Saksnummer

2018-01709

### Tjenesteytere

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte fleksible billetter for seg og sin familie for reise fra Bergen (BGO) via Amsterdam (AMS) til Havanna (HAV) 4. april 2018. Klager endret avgangsdato for sine billetter, og viser til at fleksibiliteten da ble fjernet. Han pådro seg også kostnader i forbindelse med datoendringen, til tross for at han hadde bestilt fleksible billetter.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om refusjon av sine billettkostnader til kroner 7 785.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde adgang til å endre sin billett flere ganger før han måtte betale gebyret. Tidligere hadde KLMs agenter sett bort fra gebyret. De ulike prisene avhenger av flere faktorer, blant annet fra flyvning til flyvning, etterspørsel og periode. Jo høyere pris, desto færre restriksjoner medfølger.

Den opprinnelige prisen var kroner 5 172, som ikke utgjør en helt fleksibel billett. Det var mulig å endre billettene, men dette ville avhenge av vilkårene. I dette tilfellet påløp det et mellomlegg i prisen mellom klagers opprinnelige billett og hans nye billett. Derfor måtte KLM ta seg betalt for dette. Det vises til fremlagte billettvilkår, samt informasjon om prissetting.

KLM har på ovennevnte grunnlag avvist klagers refusjonskrav.

### Nemnda bemerker

Klager har anført at han hadde fleksible billetter for reisen, men at fleksibiliteten ble fjernet da han endret avgangsdato.

Klager endret avreise mer enn tre ganger. I henhold til fremlagte vilkår er det mulig å forandre en fleksibel billett opp til tre ganger. Det er opplyst at klager hadde en "restricted flexible ticket", og at en fullfleksibel billett ville ha kostet mer enn det klager betalte.

Nemnda kan ikke se at klager i dette tilfellet har sannsynliggjort at han i utgangspunktet hadde fullt ut fleksibel billett.

**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)