

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av beløp i forbindelse med endring av billett.

Dato

14.02.2020

Saksnummer

2019-01743

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise tur/retur med KLM fra Bergen til New York med utreise 22. februar 2019 og hjemreise 26. februar 2019. Hjemreisen gikk via Dublin og Amsterdam og omfattet et lengre opphold i Dublin. Klagers flyvning videre fra Dublin var opprinnelig ikke før 28. mars.

Den 27. februar ville klager imidlertid endre reisen fra Dublin, slik at han kunne reise samme dag tilbake til Bergen. Klager forsøkte først å endre billetten selv på nettet. Han fikk imidlertid opp en melding om at det ikke var mulig å endre billetten på nettet, og at han måtte kontakte KLMs kundeservice. Klager befant seg på et flyplasshotell og dro til en KLM-skranke på flyplassen. På forhånd sjekket han prisen for den aktuelle flyreisen én vei og så at det var to ledige plasser igjen til 354 euro per stk. Klager har fremlagt et skjermbilde som dokumentasjon på dette.

I KLM-skranken fikk han først opplyst at det ville koste mer enn 2000 euro å endre billetten. Klager sa at det måtte være en feil. Han så at prisen på en business-billett lå på rundt 500 euro. Klager opplyste at billetten han allerede hadde bestilt fra Dublin, var for avreise 28. mars og ikke 28. februar. Det ble deretter opplyst at endringsgebyret var 300 euro, noe som var noe rimeligere sammenliknet med å skulle kjøpe en helt ny billett.

Da klager gikk med på å betale endringsgebyret på 300 euro, ga han kredittkortet sitt til den ansatte i KLM-skranken, uten at han måtte oppgi noen PIN-kode eller fikk noen kvittering. Klager oppdaget dermed først i etterkant, etter å ha åpnet e-postene sine etter å ha kommet hjem, at det var blitt trukket over 2000 euro fra det aktuelle kredittkortet.

Basert på KLMs tilsvaret anfører klager at KLM tydeligvis har basert prisen på en oppgradering av alle flyvningene, inkludert de tre flyvningene som allerede var fullført,

fra økonomi-klasse til business-klasse. Klager anfører imidlertid at alle billettene allerede var business-klasse-billetter. Klager viser til fremlagt dokumentasjon på dette.

Klager anfører videre at det var tomme seter både i økonomi-klasse og i business-klasse på flyet.

I forbindelse med KLMs anførsel om at klager hadde billetter i økonomi-klasse og ga sitt samtykke til en oppgradering av også tidligere flyvninger til business-klasse, anfører klager at dette ikke gir mening. En ny billett for den aktuelle strekningen i business-klasse kostet rundt 500 euro. Klager anfører at det således sier seg selv at han ikke ville ha samtykket til å betale 2147 euro for flyvninger som allerede var gjennomført, i tillegg til et endringsgebyr på 300 euro. Klager anfører at flyreisen som allerede var bestilt for 28. mars, da heller kunne brukes på et senere tidspunkt, uten at det var noe behov for å betale et gebyr.

Det fremstår noe mistenkelig at lydopptaket som det refereres til av KLM i de fremlagte dokumentene er blitt slettet, i og med at KLM vet at saken er blitt tatt videre av klager. KLM har belastet klager med et høyere beløp enn det klager ga sitt samtykke til. KLM må kunne dokumentere at dette ble godkjent av klager, ellers må beløpet refunderes.

Det vises for øvrig til klagers anførsler og fremlagt dokumentasjon blant sakens dokumenter.

Klager krever refusjon av 2147 euro av KLM.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 27. februar 2019 endret klager datoene for returreisen sin fra 28. mars 2019 til 27. februar 2019. Klager betalte en prisforskjell på 2142 euro i tillegg til et endringsgebyr på 300 euro, til sammen 2442 euro, noe klager ga sitt samtykke til på kjøpstidspunktet.

Det var kun ett sete igjen, som var et business-klasse-sete, på de aktuelle flyvningene fra Dublin til Bergen via Amsterdam med avreise 27. februar. Personen i skranken på flyplassen informerte klager om at det var en betydelig prisforskjell. Klager hadde allerede billetter i økonomi-klasse, og endringen ville medføre en endring av reiseklasse, fra økonomi-klasse til business-klasse, for hele reisen. Prisforskjellen mellom de to klassene var 2142 euro. Klagers billetter ble etter dette oppgradert til business-klasse, selv om noen av flyvningene allerede var gjennomført.

Klager ga sitt samtykke til å betale det allerede nevnte beløpet på flyplassen i Dublin. Beløpet er korrekt i henhold til prisreglene til KLM. Klager ble belastet i tråd med endringen vedkommende ba om.

Det vises til vedlagt dokumentasjon.

På bakgrunn av dette kan ikke klagers krav imøtekommes.

Nemnda bemerker

Klager hevder at han fikk oppgitt at det kostet 300 euro å endre billetten, mens KLM hevder at klager fikk opplyst at det ville koste 2442 euro. Klager har anført at han ikke ville ha samtykket til å betale over 2000 euro for en endring, tatt i betraktning av at det kostet langt mindre å kjøpe en ny billett for reiseruten som klager ville endre.

Hva som ble sagt mellom klager og den ansatte i skranken på flyplassen, fremstår som uklart. Ord står mot ord. Nemnda har forstått det slik at det forelå et lydopptak av samtalen, men at dette i ettertid er blitt slettet. Dette anser nemnda som svært uheldig hvis det har skjedd etter at KLM ble klar over at denne saken ville bli tatt videre.

Nemnda har forståelse for at klager opplever situasjonen som svært frustrerende. Nemnda finner imidlertid at saken reiser bevissspørsmål som ikke kan klarlegges under saksbehandlingen. Saken blir av denne grunn å avvise, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)