

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet feilbestilt retur.

### Dato

17.03.2015

### Saksnummer

764/14F

### Tjenesteyter

KLM

Krav om refusjon av utgifter grunnet feilbestilt retur.

#### **Klager har i det vesentlige anført:**

Klager bestilte to t/r billetter fra Bergen til Newcastle for reise den 2. - 11. juli 2014. Da klager skulle sjekke inn på returen oppdaget hun at dato var bestilt til 11. oktober og ikke 11. juli. Klager stiller seg undrende til dette, og er helt sikker på at hun sa korrekt dato da hun bestilte billettene per telefon.

Klager krever refusjon av nye returbilletter fra Newcastle til Bergen, GBP 304.

Det vises for øvrig til klagers anførsler.

#### **KLM har i det vesentlige anført:**

Ved bestilling over telefon blir detaljene i reservasjonen alltid repetert av konsulenten. Klagers returbillett ble endret mot et gebyr og en oppgradering i henhold til KLMs regler og vilkår. På grunnlag av dette kan KLM dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til KLMs brev.

#### **Nemnda bemerker:**

Det står påstand mot påstand om returen ble bestilt til 11. juli eller til 11. oktober.

På den utstedte bestillingsbekreftelse, som klager mottok kort tid etter bestilling, står det 11. oktober.

Nemnda har ved vurderingen av denne saken delt seg i et flertall og et mindretall.

**Flertallet, nemndas leder og forbrukernes representanter, finner det mest sannsynlig at klager bestilte retur til 11. juli. Flertallet viser til at det gjaldt billetter til en ti-dagers sykkeltur som i hovedsak betales av Bergen kommune. Utreisen var 2. juli, og retur måtte følgelig også være i juli. På denne bakgrunn mener flertallet at det er lite trolig at klager skal ha bestilt retur i oktober. Det er videre lite trolig at klager ikke ville ha**

reagert hvis KLM's representant hadde lest opp retur 11. oktober. Flertallet anbefaler at KLM refunder utgifter til nye billetter, GBP 304.

Mindretallet, flyselskapenes representanter, er ikke enig i flertallets vurdering. Ved bestilling av billetter pr telefon hos KLM, blir alltid detaljene i reservasjonen repetert. I tillegg blir det sendt en bekreftelse med detaljene pr mail. Kunden er selv ansvarlig for å sjekke at bestillingen er korrekt. KLM kan ikke lastes for at klager ikke sjekket bookingdetaljene, som ble tilsendt kunden 20. mai.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at KLM utbetaler GBP 304.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*