

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Tilbakebetaling av flybilletter som ble bestilt over internett og ved en feil er trukket to ganger av KLM fra klagers konto.

### Dato

24.03.2010

### Saksnummer

249/09F

### Tjenesteyter

KLM

Tilbakebetaling av flybilletter som ble bestilt over internett og ved en feil er trukket to ganger av KLM fra klagers konto.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte billetter over internett mandag den 30. mars 2009, bestillingen ble foretatt mellom kl 12.30 og 14.00 av klager. Dette var den eneste gangen hun bestilte billett til Kina. Billetten kostet kr 6.281.

Klager er blitt trukket for beløpet to ganger. Første gang 2. april og andre gang 6. april 2009. Klager har bare bestilt en billett og ber om å få det resterende beløpet på kr 6.281 tilbakebetalt til sin konto.

### KLM har i det vesentlige anført:

KLM tilbakeviser at det er gjort feil fra deres side. Klager har foretatt to bestillinger med to forskjellige returdatoer. Reisene ble bestilt hhv 29. og 30. mars. 2009. Billettene hadde forskjellig pris.

KLM har ikke mulighet til å refundere klager for innbetalt beløp med unntak av skattene på den billett som er ubenyttet.

### Nemnda bemerker:

Nemnda finner det på bakgrunn av den foreliggende dokumentasjon sannsynlig at klager har bestilt reise til samme reisemål to ganger. Nemnda ser ikke bort fra at dette kan skyldes en misforståelse, men er av den oppfatning at KLM ikke kan lastes for denne. Nemnda finner på bakgrunn av den fremlagte bestillingshistorikk å kunne se bort fra at det har vært en feil i KLMs datasystem som har ført til dobbeltbelastning.

Nemnda viser i denne forbindelse bl.a. til at billettene ikke koster det samme, og at returbillettene er til forskjellige datoer. Nemnda legger også vekt på at bestillingen er foretatt på to forskjellige dager.

**Vedtak:**

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

*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.*