

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klager krever full refusjon av alle flybilletter som hun ble lovet for seg og sin familie fordi hun ikke fikk «extendet leg-rest» for beinet ved flyvning til Newark - New York.

Dato

24.03.2010

Saksnummer

200/09F

Tjenesteyter

KLM

Klager krever full refusjon av alle flybilletter som hun ble lovet for seg og sin familie fordi hun ikke fikk «extendet leg-rest» for beinet ved flyvning til Newark - New York.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste sammen med familien fra Gardermoen 15. juni 2009 til Newark med retur 25. juni. Klager hadde brukket beinet under en ulykke i april 2009. Klager tok kontakt med KLM før avreise og fikk bekreftet at hun skulle få «extendet leg-rest» tur/retur. Da klager tok kontakt med KLM 12. juni, fikk hun beskjed om at hun likevel ikke kunne få «extendet leg-rest». KLM prøvde å få klager til å avlyse reisen da hun måtte sitte i vanlig stilling med beinet, men klager ville ikke det. Klager ble da lovet full refusjon av billettene for hele familien, selv om de reiste.

Da klager tok kontakt med KLM etter hjemkomsten, fikk klager beskjed om at det hadde skjedd en feil fra KLMs side. Klager fikk ingen refusjon av beløpet, men kun en beklagelse og en travel-voucher på NOK 3.000 som kan benyttes hos KLM innen et år.

KLM har i det vesentlige anført:

KLM viser til at klager hadde fått bekreftet «extendet leg-rest» ved sin bestilling, men det var før KLM hadde mottatt den fullstendige medisinske dokumentasjonen for skaden. Klager fikk tilbud om avbestilling og full refusjon av beløpet. Klager valgte å reise uten «extendet leg-rest».

KLM beklager misforståelsen som oppsto som følge av at klager ikke fikk «extendet leg-rest». Klager aksepterte selv å reise uten «extendet leg-rest», og som følge av feilen vil KLM godtgjøre klager med en voucher på NOK 3.000.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at KLM hadde bekreftet at klager ville få «extended leg-rest» under reisen. Det viste seg at KLM ikke kunne oppfylle denne avtalen.

Nemnda legger videre til grunn at KLM i diskusjoner med klager, etter at det ble klart at de ikke kunne tilby «extended leg-rest», tilbød klagerne full refusjon av billettene etter at reisen ble avsluttet. Nemnda viser til KLMS mail av 2. juli 2009.

Slik nemnda ser det hadde ikke klager noen grunn til å betvile eller spørsmålstille tilbudet fra KLM. KLM hadde gjort en feil, og tilbød å rette opp dette ved og refusjon av billettene.

KLM har ikke anledning til ensidig å gå fra avtalen om full refusjon.

Nemnda anbefaler at utgiftene til billettene refunderes.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager refunderes det som er betalt for billettene.

Vedtaket var enstemmig.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.