

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av bagasjegebyr.

Dato

10.03.2020

Saksnummer

2019-02528

Tjenesteytere

SAS

Expedia.no

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en billett med SAS hos Expedia t/r Stavanger - Amsterdam 30. november - 2. desember 2018. Utreisen gikk fint, men på returen ble klager avkrevd et gebyr i Amsterdam for å sjekke inn akkurat den samme bagasjen som på utreisen. Klager stiller seg undrende til hvorfor han ikke ble informert om på utreisen at han måtte betale for å sjekke inn bagasje. Han ville da ha organisert seg annerledes slik at han ikke behøvde å sende bagasjen.

Klager krever full refusjon av bagasjegebyr kroner 695.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Expedia har i det vesentlige anført:

Expedia er en formidler av flyreiser og må forholde seg til flyselskapenes regler og vilkår. Før klager fikk fullført bestillingen måtte han krysse av for å ha lest regler og vilkår, her kommer det frem at Expedia ikke er ansvarlig for feil gjort av flyselskapet før og under reisen, og at reisebyrået ikke vil utbetale noe refusjon ved uregelmessigheter på reisen.

Underveis i bestillingen var klager i stand til å se flyselskapets bagasjeregler. Her kom det frem at billetten klager kjøpte ikke inkluderer innsjekket bagasje i prisen.

Expedia kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

SAS har i det vesentlige anført:

Klager hadde kjøpt sin billett SAS Light hos Expedia, og det er reisebyrået som plikter å informere om SAS sin regler. På klagers billett skal det komme frem at bagasje ikke er inkludert i prisen.

Klager sier at han slapp å betale for sin bagasje på utreisen og mener at han derfor ikke skal betalt for sin bagasjen på returen. Dersom det blir gjort en feil av SAS' handling agent, Widerøe Ground Handling, på utreisen betyr ikke det at samme feilen skal gjøres på returreisen.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt, er riktig. Det er viktig å sjekke at navn på reisende, kontaktinformasjon, destinasjon, tidspunkt og liknende er riktig før bestillingen bekreftes. Det er likeledes viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende. Når en kunde overser en detalj som i dette tilfellet, har han ingen rettigheter utover det avtalen gir anvisning på.

At SAS ved en feiltagelse unnlot å ta betalt for bagasjen på utreisen, er etter nemndas syn ikke grunnlag for at selskapet ikke skulle kunne ta betalt for bagasjen på hjemreisen. Klager hadde kjøpt en billett som ikke inkluderte innsjekket bagasje i prisen, og SAS hadde etter dette rett til å ta betalt.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)