

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av dobbelt betalt bagasjeavgift.

Dato

06.10.2020

Saksnummer

2020-00348

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billett med SAS og United Airlines på sin reise t/r fra Oslo via København og San Francisco til Honolulu. Begge selskapene er en del av Star Alliance og United betjente strekningen t/r San Francisco - Honolulu.

Før hjemreisen den 9. januar 2020 hadde klager kjøpt noe som medførte at hun måtte kjøpe en ekstra bagasje. Klager undersøkte på SAS' nettsider og så der at hun kunne kjøpe ekstra bagasje online. Det kostet \$ 60/ NOK 549, sammenliknet med \$ 109/ NOK 890 hvis hun kjøpte det ved innsjekking (enten online senere enn 22 timer før avgang eller på flyplassen). Hun forsøkte gjentatte ganger i flere dager før avreise å kjøpe ekstra bagasje online, men fikk bare melding om at det ikke lot seg ikke gjøre. Hun forsøkte også online hjelpetjenesten, men den virket heller ikke. På grunn av tidsforskjell ble det vanskelig å ringe kundeservice.

Klager gikk så inn på United Airlines sine nettsider, og oppdaget da at hun kunne kjøpe ekstra bagasje på online tjenesten der, og gjorde det. Dette kostet \$ 106 (=962,43 kr). Bagasjen ble sjekket inn og sendt og hun fikk lovnad om at bagasjen gikk direkte fram til Oslo. Da klager ankom San Francisco måtte hun få nye boarding kort og fikk da samtidig beskjed om at hun på nytt måtte kjøpe ekstra bagasje for å få den med seg videre. I motsatt fall ville bagasjen bli stående i San Francisco. Klager hadde derfor ikke noe valg og betalte \$109 (=990,71 kr). I praksis har klager betalt kr 1953,14 for å få sendt en ekstra bagasje, som etter hennes vurdering og oppfatning skulle ha kostet kr 549.

Klager krever differansen refundert med kr, 1404,14.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde billett for reise fra Honolulu med UA372 til San Francisco og forbindelse videre med SAS via København til Oslo.

Klager medbrakte 1 kolli ekstra som hun skulle betale for. Ved kjøp av billett, mottok klager Electronic Ticket Itinerary and Receipt og på side 2 står det informasjon om hvordan man forholder seg til ekstra bagasje ved reise til/fra/innen USA. Dersom man starter reise med United Airlines må man gå inn på deres nettsider og betale for ekstra bagasje hos dem. Dette gjelder da kun for reisen med United Airlines.

Forhåndsbetaling av bagasje kan kun skje på SAS opererte flyvninger, og dersom første strekning er med et SAS operert fly. I dette tilfellet startet reisen med UA 372 fra Honolulu, og forhåndsbetaling var derfor ikke mulig. I henhold til informasjon på våre nettsider og på Electronic Ticket Itinerary and Receipt kommer det frem at hvert flyselskap krever inn gebyr for å ta med ekstra bagasje.

Med bakgrunn i ovennevnte kan SAS ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager har anført at det var problemer med nettsidene i den perioden hun forsøkte å bestille ekstra bagasje. Bestilling og betaling av ekstra bagasje var imidlertid, i henhold til bagasjereglene som SAS viser til, ikke mulig fordi første flyvning på reisen fra Honolulu var med United Airlines. Det fremgår videre av informasjonen på nettsidene til United Airlines at forhåndsbestilling og betaling av ekstra bagasje:

"This product applies to customers traveling on flights operated by United Airlines or United Express and marketed by United Airlines. Other United codeshare flights do not apply."

Nemnda mener at SAS har dokumentert at klager ikke har betalt for mye i bagasjegebyr ved at hun måtte betale en avgift både til United Airlines og til SAS.

På bakgrunn av dette kan ikke nemnda anbefale at klager gis medhold.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda - fly kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)