

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstrautgifter for bagasje.

Dato

19.12.2016

Saksnummer

2016-00226

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste tur-retur fra Gardermoen-Malaga i mars 2016.

Billettene var bestilt online, hvor klager hadde betalt ekstra for frokost på flyvningen, samt ekstra bagasje da klager skulle ha med golfkøller på turen. Ved innsjekk på Gardermoen den 6. mars fikk klager beskjed om at «fri bagasje på inntil 23 kg» ikke gjelder for billettypen klager har bestilt. Klager måtte derfor betale kr 540 ekstra på flyplassen for å sende bagasjen utenom den allerede betalte golfbagen.

På returen prøvde klager forgjeves å betale for ekstra bagasje på SAS-appen, men fant ikke ut hvordan det funket. Derfor måtte klager betale ytterligere en bagasjeavgift pålydende 132 euro.

Klager hevder at SAS har drevet villedende markedsføring, ved at de ikke har opplyst om at «kundefordelen» med «fri bagasje inntil 23 kg» har bortfalt.

Klagers reise som kostet kr 1 711 ved booking, endte pålydende kr 3 505.

Klager krever at SAS refunderer de ekstra utgiftene som påløp til innsjekking av bagasje.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte billetter på www.sas.no den 8. januar 2016 for reise fra Oslo til Malaga med avreise 6.mars og retur fra Malaga 12. mars. Samtidig bestilte og betalte klager for 1 kolli bagasje à NOK 185 for utreisen Oslo Malaga og frokost for samme strekning à NOK 70.

Den 8. september 2015 introduserte SAS et nytt priskonsept, SAS Go Light, til destinasjoner utenfor Skandinavia. Dette er et priskonsept hvor bagasje ikke er inkludert i prisen.

Høsten 2015 sluttet SAS å reklamere for at man har «1 fri koffert inntil 23 kg» i sine reklamekampanjer for reiser utenfor Skandinavia. Klager mener han har krav på å få refundert utlegg for 1 kolli bagasje på utreisen fra Oslo og 2 kolli bagasje på returen fra Malaga, og henviser til at SAS lenge har hatt «bagasje-kampanjen».

Klager har selv valgt å bestille sin reise på nettet og har krysset av for at han har lest og akseptert SAS `reisevilkår.

SAS har 24 timers angrefrist etter bestilling som klager kunne benyttet seg av dersom han hadde lest prisreglene i bekreftelses-mailen.

SAS mener at booking dialogen klart viser hvilket produkt som er bestilles, og at dette er et produkt der bagasje ikke er inkludert i prisen. Se vedlagt dokumentasjon.

SAS kan derfor ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av ekstrapgifter for bagasje tur-retur Oslo-Malaga.

Nemnda bemerker

Klager kjøpte billetttype "SAS GO Light". I denne billettypen inngår ikke bagasje. SAS har fremlagt utskrift av bestillingsdialogen på nettet. Det fremgår av denne at bagasje ikke er inkludert. Nemnda er etter dette av den oppfatning at klager har bestilt og kjøpt en reise uten bagasje. Det har etter nemndas vurdering ingen avgjørende betydning at dette var et relativt nytt konsept fra SAS i strid med tidligere produktfilosofi. Så vel navnet på billettypen samt opplysningene på nette må overstyre dette. Nemnda legger videre til grunn at klager ved utreisen betalte for å ta med en golf bag. Denne bestilling ble ikke foretatt på returen.

Det står påstand mot påstand hvilken "bekreftelsesmail" som ble sendt ut samtidig med billetten. Nemnda finner det mest sannsynlig at SAS sendte ut slik bestillingsbekreftelse som er fremlagt som vedlegg 1 til brev av 18. august 2016 fra SAS til nemnda. Nemnda viser til at dette er en standardepost som sendes ut automatisk på bakgrunn av bestillingen. Det har formodningen mot seg at tilsvarende ikke er sendt klager.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at SAS hadde anledning til å kreve betaling av bagasje ved fremmøte på flyplassen. For så vidt angår hjemreisen, var klager klar over misforståelsen og hadde således mulighet til å forhåndsbetale bagasjen ved hjemreisen.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Einar Kaspersen (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Camilla Rise (NHO luftfart)
- Linda Olsen (Norwegian)