

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ekstra utgift til bagasje pålydende 3600 kroner. Teknisk feil medførte at forhåndsbetalt bagasje ikke ble inkludert i booking hos reiseformidler.

### Dato

30.04.2024

### Saksnummer

2023-01016

### Tjenesteytere

Sembo

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med følge på tre passasjerer skulle reise med Norwegian fra Oslo til Las Palmas via København den 23. februar 2023. Hele reisen var bestilt gjennom reiseformidleren Sembo.

Den 15. februar 2023 mottok klager e-post fra Sembo med informasjon om at det hadde oppstått en teknisk feil da klager kjøpte flybillettene via selskapets hjemmeside, som hadde medført at bagasje ikke var inkludert i klagers booking. Sembo informerte videre at de hadde forsøkt å kontakte tjenesten de benytter ved booking av flybilletter uten hell. Sembo hadde heller ikke klart å få kontakt med Norwegian, og ba derfor klager selv kontakte flyselskapet med beskjed om at de må legge til innsjekket bagasje i bestillingen. Alternativt kunne klager betale for bagasje på flyplassen. Sembo opplyste avslutningsvis at de hadde iverksatt refusjon av forhåndsbetalt bagasje.

Klager sendte e-post til Sembo den 19. og 20. februar, hvor han opplyste å ha fått kontakt med Norwegian, som hadde meddelt klager at Sembo var den som måtte legge til bagasje i bookingen. Flyselskapet bekreftet samtidig Sembos alternativ om å betale for bagasje samtidig som innsjekk på flyplassen, og opplyste at det ville koste rundt 360 euro.

Den 21. februar ga Sembo et midlertidig svar om at de undersøkte saken. Klager mottok ingen ny respons på ytterligere purringer. Den 5. mars, etter gjennomført reise, sendte klager kvittering på betaling av innsjekket bagasje på kroner 3600 til Sembo, med krav om refusjon av den ekstra utgiften.

Klager mottok endelig svar fra Sembo 15. mars, hvor kravet ble avslått med den begrunnelsen at Sembo kun er billettformidler og at problemet er knyttet til systemet som benyttes ved bookingtjenesten (the Global Distribution System, GDS). Sembo opplyser videre at det er flyselskapene som legger inn bestillingsdata om bagasje, og at dette ligger utenfor Sembos kontroll.

Klager anfører at han i samtale med Norwegian har fått informasjon om at feilen som skisseres av Sembo ikke er reell og at dette er noe reiseformidler må hefte for. Klager bekrefter at Sembo har refundert 504 kroner for forhåndsbetalt bagasje, men understreker at de føler seg lurt når de endte opp med å betale 3296 kroner mer enn det som var bestilt.

Klager krever at Sembo refunderer utgiften til innsjekket bagasje på kroner 3600 som de måtte betale på flyplassen.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Sembo har inngitt følgende tilsvaer:

Sembo formidler kun billetter for flyselskaper og det er derfor flyselskapets policy, samt vilkår og betingelser som gjelder.

Når det gjelder tilleggstenester som bagasje, legger flyselskapet til alle bestillingsbare tilleggstenester i det globale distribusjonssystemet (GDS). Alle online reisebyråer i verden, f.eks. Sembo, får de bestillingsbare hjelpemidlene derfra. Sembo har ikke tilgang til det flyselskapet legger til, og det er heller ikke mulig for Sembo å påvirke det som legges inn. Informasjonen om bagasje på Sembos nettside er knyttet til det flyselskapet har lagt til i GDS.

Hvis flyselskapet har lastet inn feil priser eller informasjon om tilleggstenester, så er det ikke mulig for Sembo å legge til tjenester. I dette tilfellet var det ikke engang mulig for flyselskapet å legge til bagasje i bookingen, så problemet er mellom flyselskapet og GDS. Dersom flyselskapet har lastet inn feil informasjon, kan ikke Sembo holdes ansvarlig for tekniske problemer utenfor selskapets kontroll.

Sembo tok kontakt med kunden og refunderte det innbetalte beløpet straks selskapet ble klar over problemet. Sembo tok også kontakt med det norske og det globale flybestillingssystemet Traveport, men de var dessverre ikke i stand til å håndtere de tekniske utfordringene Sembo og selskapets kunder opplevde.

Norwegian er dessverre ikke alltid klar over disse problemene og henviser derfor reisende tilbake til Sembo. Eventuelle klager som gjelder manglende bagasje må derfor rettes direkte til flyselskapet. Dersom Sembo ikke er i stand til å legge inn bagasje i bookingen, må flyselskapet selv kunne legget det til i sitt system. Hvis ikke bør kunden få betale samme beløp på flyplassen, som de hadde betalt online.

Fordi dette er en kjent feil for både GDS og flyselskapet, bør flyselskapet kompensere kunden. Sembo viser til informasjon som fremgår i selskapets vilkår og betingelser, som kunden har godkjent for å fullføre bestilling:

«Sembo reserverar sig för tekniska problem och prisfel som ligger utanför vår kontroll og förbehåller oss rätten att kontakte resenären med eventuella förändringar av gjord bokning.»

Norwegian har inngitt følgende tilsvaer:

Norwegian viser til at dette er en reisebyrå-bestilling (Travel Agent Booking, TA). På grunn av systemets begrensninger, er TA de eneste som kan selge tilleggstenester (ekstra bagasje osv.) og gjøre endringer på E-billetter, da de har eierskapet til disse bestillingene.

Det er derfor Norwegians kundeservice måtte henvise passasjerene tilbake til reiseforbidler (TA), da Norwegian ikke har mulighet til å gjøre endringer i disse bestillingene via Norwegians portal.

Norwegian kan på ovennevnte grunnlag ikke imøtekomme klagers krav, og ber passasjerer kontakte sin reiseforbidler.

### **Nemnda bemerker**

Spørsmålet for nemnda er om Sembo kan anses som erstatningsansvarlig for utgiftene klager har hatt til frakt av bagasje på bakgrunn av en av teknisk feil i bookingen som ble gjort via billettforbidlerens hjemmeside.

Klager og hans følge på tre passasjerer hadde kjøpt flybilletter med Norwegian Air Shuttle via billettforbidler, Sembo, som inkluderte tre kolli bagasje à 20 kg hver. Dette fremgår av klagers bestillingsbekreftelse utstedt av Sembo 20. januar 2023.

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at Sembo tok kontakt med klager 15. februar 2023, åtte dager før avreisedato, med beskjed om at tekniske utfordringer hadde medført at forhåndsbestilt bagasje ikke var medtatt i klagers booking. Klager ble oppfordret til å kontakte Norwegian for å få lagt til bagasje i bookingen. Flyselskapet meddelte da at de ikke hadde tilgang til klagers billetter fra deres system. Klager tok på ny kontakt med Sembo, men fikk ingen respons og måtte betale kroner 3600 for innsjekket bagasje ved oppmøte på flyplassen.

I denne saken har Norwegian Air Shuttle uttalt, etter henvendelse fra sekretariatet, at det er tale om en reisebyrå-bestilling (TA). I slike tilfeller det bare Sembo som kan

selge tilleggstjenester samt gjøre endringer på billetten, da de har eierskap til disse bestillingene.

Klager har anført at utgiften til bagasje ble langt høyere enn de 504 kronene som ble opplyst i forbindelse med bestillingen, og krever at Sembo dekker mellomlegget.

Sembo har anført at teknisk feil i det globale distribusjonssystemet (GDS) gjorde at selskapet ikke fikk lagt inn informasjon om bagasje, og at det var Norwegian Air Shuttle som måtte rette opp i dette. Det hevdes på denne bakgrunn at det er Norwegian Air Shuttle som må bære ansvaret for klagers ekstrakostnader.

Avtalen om reisen, herunder om bagasje, er imidlertid inngått mellom klager og Sembo. Nemnda finner derfor at Sembo må være ansvarlig for å refundere klagers ekstraavgifter til bagasje ut over det som var avtalt. Samlet sett legger nemnda til grunn av Sembo ikke har dokumentert noen årsak som kan gi grunnlag for at de ikke skal bære ansvaret for klagers ekstraavgifter i dette tilfellet. Sembo anbefales etter dette å utbetale til klager prisdifferansen mellom de 3 600 kroner som klager endte opp med å betale og de 504 kronene som han skulle betalt etter den opprinnelige bookingen, dvs. 3096 kroner.

For ordens skyld bemerkes at i den grad feilen skulle skyldes forhold som flyselskapet eller andre tredjepersoner er ansvarlige for, slik Sembo hevder, kan Sembo i tilfelle kreve sine utlegg erstattet av disse.

Forbrukerrepresentanten mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Sembo utbetaler en erstatning på kroner 3096 til klager.

**Nemndas representanter**

- Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)
- Susanna Halonen-Manner (Norse Atlantic Airways)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)