

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet innsjekking.

Dato

30.06.2011

Saksnummer

430/10F

Tjenesteyter

Air Baltic / Travelstart

Krav om erstatning grunnet nektet innsjekking.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Paris til Bergen med Air Baltic via Riga med BT692/BT1171 den 5. april 2010.

Klager var på flyplassen kl 06.00, men innsjekk åpnet ikke før kl 13.10, en time før flyavgang.

Ved bestilling av flybillettene sjekket klager bagasje reglene som sier at man kan sjekke inn 20 kilo hver, og betale EUR 15 for hver kilo overvekt.

Men da klager skulle sjekke inn fikk han og hans medreisende beskjed om at de måtte betale EUR 20 for bagasjen + EUR 30 for hver kilo overvekt. Da de begge hadde bagasje som veide 27 kilo ble dette totalt EUR 230 per person.

Klager kastet en del av innholdet i kofferten for å komme ned på 20 kilo, men da de igjen kom til skranken fikk de beskjed om at flyet var fullt. Det var fortsatt 40 minutter til avgang, så når Air Baltic i ettertid påstår at klagerne kom for sent til innsjekk, medfører ikke dette riktighet.

Klager føler seg svindlet og meget dårlig behandlet av Swissport som handlet innsjekk for Air Baltic i Paris.

Klager krever refusjon av nye billetter med SAS, pris NOK 8880 for to personer, verdi på klær og sko ca NOK 1500, og kompensasjon på NOK 3000, totalt NOK 16822.

Klagerne har kjøpt billettene av Travelstart. Klagerne mener at Travelstart plikter å følge opp saken overfor Air Baltic.

Travelstart har i det vesentlige anført:

På bekreftelsen fra Travelstart står det at Air Baltic tar EUR 5 i innsjekkingsavgift samt EUR 15 per kolli (20 kilo per person). Utover dette må man betale overvekt. Beløpet som ble avkrevd var så høyt på grunn av at klagerne hadde med seg 27 kilo hver.

Travelstart kan ikke si hvorfor klagerne ikke fikk sjekke inn når det var 40 minutter til avgang, og henviser de til flyselskapet. Travelstart avviser klagers krav.

Travelstart er en formidler av flybilletter og har ikke noe ansvar for selve flygningen. Det har det respektive flyselskap, her Air Baltic.

Air Baltic har i det vesentlige anført:

F. o. m. 16. november 2009 innførte Air Baltic gebyr for innsjekket bagasje, det var derfor korrekt beløp som ble avkrevd ved innsjekk, EUR 20 for bagasjen, samt EUR 15 for hver kilo overvekt.

Klagerne nektet å betale beløpet og forlot innsjekkingsskranken. Da de kom tilbake for andre gang var innsjekk stengt. Air Baltic viser til vedlagt rapport som viser at flyet ikke var overbooket.

Air Baltic viser til sine vilkår hvor det står at personale kan nekte passasjerer innsjekking dersom de kommer for sent. I dette tilfellet kom passasjerene for sent og Air Baltic ser derfor ingen grunn til å gi noen form for kompensasjon.

Nemnda bemerker:

Travelstart er selger/formidler av flybillettene. Som selger/formidler er de ansvarlig for eventuelle egne feil. De er imidlertid ikke ansvarlig for selve flyreisen og utførelsen av denne.

Twisten dreier seg om hendelse ved innsjekking i Paris. Dette er et forhold som Travelstart ikke er ansvarlig for. Et eventuelt erstatningskrav må således rettes mot flyselskapet. Travelstart har imidlertid sagt seg villig til å formidle klagen til Air Baltic.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at klagen mot Travelstart ikke kan føre frem.

Det fremkommer av klagerens reisebekreftelsen at Air Baltic har innført en innsjekningsavgift på 5 euro per person. Det fremkommer videre at «Bagasjeavgiften på flyplassen kommer til å være 15 euro per kolli.

Følgende fremgår av Air Baltics reisevilkår:

INNSJEKKET BAGASJE

Business - ikke mer enn 3 kolli innsjekket bagasje med en maks total vekt for alle kolli opp til 30 kg, uten kostnad.

Economy Flex klasse - ikke mer enn 1 kolli innsjekket bagasje med en maks total vekt for alle kolli opp til 20 kg, uten kostnad.

Economy - ved betaling for bagasje på airBaltic.com er det et gebyr på EUR 20 per enveisreise for hvert kolli innsjekket bagasje med en totalvekt for alle kolli på opp til 20 kg. Via andre salgskanaler er det et innsjekningsgebyr for bagasje på EUR 30 per kolli per enveisreise for dem som ikke er medlemmer av BalticMiles eller EUR 20 per kolli per enveisreise for medlemmer av BalticMiles dersom innsjekningsgebyret for bagasje er betalt sammen med billetten med en totalvekt for alle kolli på opp til 20 kg.

BalticMiles VIP medlemmer kan i tillegg sjekke inn 2 kolli og 20 kg bagasje gratis, uavhengig av klasse de reiser i.

BalticMiles Executive medlemmer kan i tillegg sjekke inn 1 kolli og 10 kg bagasje gratis, uavhengig av klasse de reiser i.

Vennligst merk at når du kjøper ekstra innsjekket bagasje kolli, så øker det ikke grensen på totalvekt for alle kolli. Hvis du ikke betalte for bagasje ved billett bestilling, vennligst bruk vårt «Styr bestillingen min» skjema.

Hvis du har med bagasje med som veier mer enn det du har lov til å ha med i henhold til din billett. Må du betale et ekstra gebyr på EUR 15 pr 1 kg for hvert flysegment. Hvis din innsjekkede bagasje har flere kolli og ekstra vekt i forhold til hva du har lov til på din billett, så vil begge gebyr gjelde samtidig. Overvekts gebyr betales til airBaltic billettkontor. Vennligst merk at det ikke er lov til å dele opp bagasjen (f.eks familie) på flere personer.

Corporate kunder som reiser i Economy (B). Kan ha 2 kolli innsjekket bagasje med en total vekt opp til 20 kg uten kostnad.

Spebarn kan ha 1 koll innsjekket bagasje opp til 10 kg og en sammenlegbar trillevogn uten kostnad.

En passasjer kan sjekke inn opp til 8 kolli. Maks vekt pr innsjekket kolli kan ikke overstige 32 kg.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne måtte være forberedt på å måtte betale 20 euro per koffert på inntil 20 kilo. Klagerne måtte i tillegg være forberedt på å måtte betale overvektsgebyr for hver kilo over 20 kilo. Ifølge Air Baltic utgjør overvektsprisen 15 euro per kilo. Det synes således feil om klagerne ble avkrevd overvektspris på 30 euro per kilo (for hver).

Det står påstand mot påstand om hva som var årsaken til at klagerne ikke fikk sjekket inn på flyet. Klagerne hevder at de fikk opplyst at flyet var fullt, mens Air Baltic anfører at klagerne kom for sent til innsjekkingen. Vurderingen av dette tvistepunktet reiser etter nemndas vurdering bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen, og nemnda finner derfor at klagen mot Air Baltic blir å avvise, jf. forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 6-2 d).

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i klagen mot Travelstart. Klagen mot Air Baltic avvises.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerombudet

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerombudet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.