

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av gebyr for dyr i kabinen.

### Dato

16.08.2018

### Saksnummer

2017-02722

### Tjenesteytere

SAS

Aegean Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte billetter t/r Oslo - Heraklion på Aegeanair.com for reise 26. september - 11. oktober 2017. SAS opererte Oslo - Stockholm på utreisen og Paris - Oslo på returen, men Aegeanair opererte Stockholm - Heraklion og Heraklion - Paris.

De bestilte også plass i kabinen for sitt dyr, "pet in cabin".

På utreisen betalte de gebyr for pet in cabin hos SAS på Gardermoen, kroner 590. På returen hos Aegeanair måtte de betale to gebyrer, ett på 50 euro til Aegean, og ett på 70 euro som flyselskapet sa skulle til SAS. Sistnevnte gebyr har klager aldri måttet betale tidligere. Klager reiser ofte til Kreta da de har hus der. SAS hevder de ikke har mottatt disse pengene fra Aegean.

Klager krever refundert 70 euro som hun har betalt for mye for pet in cabin.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

\* Aegeanair har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Da klagers reise fra Heraklion til Oslo bestod av to flyselskaper, skal det avkreves gebyr til hvert av flyselskapene. Aegeanair viser til regler og vilkår for pet in cabin på sine hjemmesider.

\* SAS har i det vesentlige anført:

SAS har ingen innflytelse på hvilke avgifter Aegean krever av sine passasjerer, og kan ikke stå ansvarlig for dette. SAS har sjekket med sin billettavregning som bekrefter at flyselskapet ikke har mottatt nevnte 70 euro fra Aegean.

Fra kopien av overvektsbilletten klager har fremlagt kan det se ut som kupongen for strekningen Paris - Oslo med SAS ikke har blitt innkrevd. Det er ikke lenger vanlig å bruke manuelle dokumenter som har blitt brukt i dette tilfellet, og det er nok grunnen til at klager ikke har blitt avkrevd kupong for dyr i kabinen ved ombordstigning i Paris.

Dersom klager sitter med en ubenyttet kupong for overvekt, anbefales hun å kontakte Aegean for refusjon av denne.

SAS kan ikke se å ha gjort noe galt i denne saken og kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Klager bestilte billetter t/r Oslo - Heraklion på Aegeanair.com for reise 26. september - 11. oktober 2017. SAS opererte Oslo - Stockholm på utreisen og Paris - Oslo på returen, men Aegeanair opererte Stockholm - Heraklion og Heraklion - Paris.

Klager betalte også gebyr for å ha sitt kjeledyr med inn i kabinen "pet in cabin". På utreisen betalte de gebyr for pet in cabin til SAS på Gardermoen, kroner 590. På returen, hos Aegeanair, måtte klager betale to gebyrer, ett på 50 euro til Aegean, og ett på 70 euro som flyselskapet sa skulle til SAS. Sistnevnte gebyr har klager aldri måttet betale tidligere. SAS hevder de ikke har mottatt disse pengene fra Aegean.

På bakgrunn av ovennevnte, og at det på Aegans nettside ikke finnes informasjon som sier at klager skal betale mer enn 50 euro for pet in cabin, anser nemnda det som mest sannsynlig at det var en feil fra Aegans side å kreve det andre gebyret på 70 euro.

Nemnda anbefaler at Aegean refunderer 70 euro til klager som hun har betalt for mye for pet in cabin.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis medhold i sitt krav.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)