

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstra utgifter grunnet nektet å sjekke inn spesialbagasje.

Dato

13.03.2018

Saksnummer

2017-00799

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Lufthansa t/r Oslo - München i vinterferien 17. - 24. februar 2017. Tre dager før avreise ringte klager for å bestille 2 stk spesialbagasje, dvs fire par ski, men fikk beskjed om at dette ikke var mulig. Klager spurte da om det var mulig å sende alle fire skipar i en pose som ett stk vanlig bagasje, og fikk til svar at han måtte spørre om dette ved innsjekk.

Ved innsjekk fikk klager beskjed om at flyet var for fullt til at han fikk sende skiene sine. Lufthansa måtte forlate en stor tralle med bagasje og ski på Gardermoen da flyet var overbooket. Klager mener at flyselskapet burde ha forutsett dette og satt inn en større maskin da dette var første helgen av vinterferien.

Klager fikk utgifter til oppbevaring av ski i en oppbevaringsboks på Gardermoen. Han fikk videre utgifter til leie av ski i Alpene. Klager og hans familie på fire kjører på telemarkski, dette er ski som er vanskelig å få leid i Alpene. Skiene klager fikk leie var av dårlig kvalitet og gikk i stykker etter en halv dag.

Klager krever refusjon av utgifter til oppbevaring av ski og skileie for tilsammen kroner 5 265.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Lufthansa anbefaler at man kontakter flyselskapet minst 24 timer før avreise for å sjekke om det er mulig å få med ski og i så fall få registrert disse på forhånd. Dette kommer frem på Lufthansas nettsider under bagasje og ski. I dette tilfellet fikk klager beskjed på telefon tre dager før avreise at det ikke ville være mulig å sende skiene som spesialbagasje. Lasterommet på flyet var for fullt til at skiene kunne sendes som vanlig bagasje.

Lufthansa ønsker å refundere klagers bagasjegebyr på 50 euro, men kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Det vises for øvrig til Lufthansas brev.

Nemnda bemerker

På sine nettsider opplyser Lufthansa at selskapet ikke kan garantere at ski vil bli akseptert som bagasje på grunn av begrenset kapasitet. Det fremgår videre at selskapet anbefaler at man sjekker med Lufthansa Service Center om ski kan medtas på den aktuelle flygningen. Beroende på plass i flyets cargo hold, vil ski bli lagt til bookingen og man vil motta en booking bekreftelse. Selskapet anbefaler at ski registreres samtidig som man booker billetten, eller så tidlig som mulig.

I dette tilfellet hadde ikke klager registrert skiene som spesialbagasje før han tok kontakt på telefon med selskapet tre dager før avreise. Da fikk han beskjed om at det ikke ville være mulig å sende skiene som spesialbagasje. Ved innsjekk ble det også klart at skiene ikke kunne sendes som vanlig bagasje da lasterommet på flyet var for fullt. I telefonen med selskapet fikk han på sitt spørsmål beskjed om at han kunne spørre ved innsjekk om det var mulig å få med skiene som vanlig bagasje. Klager tok sjansen på at det kunne være mulig og tok skiene med til flyplassen.

Det er selvsagt veldig kjedelig å ikke få med skiene når man skal på skiferie, men ettersom det fremgår klart på Lufthansas nettside at dette ikke er noen selvfølge, og det gis en oppskrift på hva man må gjøre for å forsøke å sikre at skiene kommer med, er selskapet etter nemndas oppfatning ikke erstatningsansvarlig for utgiftene ved at det ikke var plass til skiene i dette tilfellet. Når klager tok skiene med til Gardermoen skjedde dette etter nemndas syn på eget ansvar.

Lufthansa ønsker å refundere klagers bagasjegebyr på 50 euro.
Utover dette kan nemnda ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)