

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av bagasjegebyr.

Dato

09.10.2018

Saksnummer

2017-02929

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise hos Supersaver fra Oslo til Hamburg t/r for fire personer for reise 22. - 22. oktober 2017. Utreisen var med Norwegian og returreisen var med SAS.

Før returreisen med SAS ringte klager til flyselskapet for å sjekke om bagasje var inkludert. Hun fikk bekreftet at bagasje opptil 23 kilo per person var inkludert. Klager ringte en gang til og snakket da med samme person, som igjen bekreftet at bagasje var inkludert. Overraskelsen var derfor stor da hun ble avkrevd 280 euro for å få sendt bagasjen hjem.

Klager har fremlagt utskrift av telefonlogg som viser at hun ringte SAS og at samtalen varte i 14 minutter.

Klager krever å få refundert gebyret for bagasje.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise Hamburg - Oslo den 22. oktober med SAS. Billettypen var SAS GOLIGHT, et produkt som ikke inkluderer innsjekket bagasje. På klagers reisebekreftelse hun mottok fra Supersaver kommer det frem at kun håndbagasje var inkludert.

SAS anser det som lite sannsynlig at klager har fått bekreftet av SAS' kundesenter at bagasje på 23 kg var inkludert i billetten fra Hamburg til Oslo. SAS GOLIGHT er et produkt SAS har tilbudt i flere år og er godt kjent for selskapets konsulenter.

Vi har ikke mulighet for å gå tilbake til telefonsamtaler gjort av vårt callsenter. Disse samtalene slettes etter kort tid, og kan kun benyttes til opplæring.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager bestilte en reise hos Supersaver t/r Oslo - Hamburg. I sitt brev til nemnda skriver klager: "Som du ser på billettene står det kun håndbagasje inkludert der, men derfor vi ringte og fikk bekreftet at bagasje var inkludert fra både Norwegian og SAS."

Saken dreier seg kun om returreisen med SAS.

I denne saken står påstand mot påstand.

Billetttypen klager kjøpte var SAS GOLIGHT, et produkt som ikke inkluderer innsjekket bagasje. På klagers reisebekreftelse som hun mottok fra Supersaver kommer det frem at kun håndbagasje var inkludert. Klager var også i følge klagen innforstått med at kun håndbagasje var inkludert. Det er derfor vanskelig å forstå hvorfor hun ringte flyselskapet for å høre om bagasje likevel var inkludert. Det fremstår også merkelig at flyselskapet to ganger skal ha bekreftet at hennes billetter inkluderte 23 kg bagasje når billetttypen var SAS GOLIGHT og tydelig viser at kun håndbagasje var inkludert. På bakgrunn av opplysningene ovenfor, finner Transportklagenemnda det ikke sannsynliggjort at klager fikk beskjed fra flyselskapet om at hun hadde bagasje inkludert i reisen.

Nemnda kan av den grunn ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Line Olafsen (Norwegian)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Borgar Sandvik

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)