

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av bagasjavgift grunnet mangelfull informasjon.

### Dato

12.05.2020

### Saksnummer

2019-03398

### Tjenesteytere

TUI Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen tre personer) skulle reise fra Cancun til Oslo Lufthavn den 30. mars 2019 med TOM597.

På utreisen fra Oslo ble ikke klagers bagasje veid i det hele tatt. Da de kom på flyplassen i Cancun fikk de seg imidlertid en ubehagelig og kostbar opplevelse. Det viste seg at håndbagasjen telte med i de maks 20 kiloene en kunne ha med seg.

Verken på billetten, informasjon mottatt på e-post eller da reisen ble bestilt og bagasje ble betalt ble det gjort oppmerksom på dette.

Klager ble gjort oppmerksom på at informasjonen var tilgjengelig på TUIs hjemmesider. Her sto det imidlertid at prisen for større bagasje som sjekkes inn har en kostnad på ca. 200-300 NOK, og at en kan se eksakt pris i bestillingen. Det sto ingen eksakt pris i klager sin bestilling.

Klager måtte betale 15 USD pr kilo overvekt, totalt 1056,98 NOK. Dette var en stor utgift for en småbarnsfamilie. Klager henviser til at andre seriøse aktører gir mulighet til å sjekke inn en ekstra bagasje på flyplassen mot et vederlag. Dette hadde kostet klager mye mindre, og en hadde sluppet å legge igjen flere kilo med bagasje på flyplassen. Selv om de hadde med en sliten toåring ble det vist lite forståelse av personalet på flyplassen.

Da klager skulle betale med Amex-kort, tok den ansatte med seg kortet og ble borte i noen minutter. Han kom deretter tilbake og sa at de ikke tok Amex-kort. Klager syntes det var merkelig at han ikke sa dette med en gang. Han ble mistenksom og bestilte nytt kort. Klager ønsker at TUI kommenterer dette.

Klager krever at TUI refunderer 1056,98 NOK. Det kan gjerne trekkes fra cirka 200-300 NOK fra denne summen.

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

Klager bestilte den 15. mars flybilletter til Mexico for tre personer, med avreise den 16. mars og hjemreise den 31. mars 2019.

TUI henviser til billetten der det flere ganger oppfordres til at den reisende oppsøker informasjon om bagasjevekt på TUIs hjemmesider (vedlagt link).

Leser man vedlagt link fremgår reglene for ekstra bagasjevekt på TUI Airways som var flyet på utreisen (TOM596), samt TUIfly, som var flyet på hjemreisen (BLX894).

TUI Airways er den engelske del av flyselskapet innenfor TUI Group. Som følge av usikkerheten rundt Brexit, valgte TUI i slutten av mars 2019 å endre alle avganger med TUI Airways til TUIfly, som er den svensk-registrerte del av TUI Group sin flyflåte. Dette er kun en formalitet, og begge TUI-selskapene har samme regler om bagasjevekt: Per person maks 20 kg inkludert håndbagasje.

Klager viser til deler av tekst på TUI sine hjemmesider. TUI viser her til den fullstendige teksten på hjemmesiden. Her står det at en kan sjekke inn 1 koffert per person som veier maks 20 kilo inkludert håndbagasje. Det står også at det for større bagasje som sjekkes inn kommer en kostnad på ca. 200-300 kr. Nederst i det konkrete avsnittet står det at en finner regler for ekstra bagasjevekt nedenfor. Nedenfor finner en et eget punkt vedrørende ekstra bagasjevekt. TUI har markert teksten hvor det står at en ved behov for mer bagasjevekt enn det som er inkludert i det vanlige tillegget kan forhåndsbestille ekstra bagasjevekt til en billigere pris enn det en må betale for overvekt ved innsjekkingen.

Med "større bagasje" menes bagasje som er større enn normale koffert(er) (odd size), og ikke vekten. Når det gjelder ekstra bagasjevekt henvises det til ovennevnte tekst.

TUI mener det ikke kan betraktes som en mangel ved reisen at den konkrete tillatte bagasjen ikke fremgår av billetten. Det henvises tydelig til nærmere informasjon om bagasje på TUI sine hjemmesider, og her fremgår prisene for ekstra bagasjevekt 5/10/15/20 kg. Det fremgår også tydelig at det er billigere å forhåndsbestille bagasje enn å kjøpe det ved innsjekk.

TUI vil ikke imøtekomme klagers krav om å få refundert utlegget for ekstra bagasjevekt på hjemreisen fra Mexico.

### **Nemnda bemerker**

Klager har ikke bestridt at han hadde noen kilo overvekt på hjemreisen. Imidlertid bestrider han at han skal ha mottatt informasjon om de aktuelle reglene i forkant av

reisen. Klager anfører at de aldri ble informert om at håndbagasjen var inkludert i de 20 kiloene hver passasjer hadde lov til å ha med. Han krever på denne bakgrunn refundert det han betalte for overvekten.

I henhold til TUIs fremlagte vilkår (utdrag fra deres hjemmesider) er det tillatt å ha med en koffert per person som veier maks 20 kilo inkludert håndbagasje. Dersom passasjerens har behov for mer bagasjevekt enn det som er inkludert i den vanlige prisen, kan ekstra bagasjevekt forhåndsbestilles til en billigere pris enn det en må betale for overvekt ved innsjekkingen.

I klagers billetter fremgår det at passasjerens må sjekke TUIs hjemmesider for informasjon om bagasjeregulene. Ovenstående informasjon står på TUIs hjemmesider.

Ved bestilling av en flyreise på internett, er det viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende. Nemnda finner at klager på denne bakgrunn må anses å ha blitt informert om at håndbagasjen var inkludert i de 20 kiloene som var inkludert i prisen, og at det måtte betales for eventuell overvekt.

Vedrørende klagers opplevelse med Amex-kortet har nemnda forståelse for at denne situasjonen kunne oppleves som ubehagelig. Nemnda kan imidlertid ikke spekulere rundt hvorfor den ansatte gjorde som han gjorde. Dette er spørsmål som ligger utenfor nemndas kompetanse.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5 (5).

**Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Vibecke Groth (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Maricor Maglasang (HRG Nordic)