

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av bagasjegebyr

Dato

17.02.2023

Saksnummer

2022-01081

Tjenesteytere

Tripmonster / Tripmate

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Den 15.04.2022 reiste klager fra Bangkok til Trondheim via Schiphol med KLM. (Rutenummere: KL820 (KL876) +KL1173). Reisen ble bestilt gjennom reisebyrået Tripmonster. Klager hadde bestilt med ekstra bagasje. Hans opprinnelige flyvning var KL876 som så ble endret til KL820 av flyselskapet. I skranken ved innsjekkingen i Bangkok, fikk klager opplyst at det i denne E-billetten ikke inneholdt noen bagasjeenheter. Klager måtte så betale 2525 bath = 75 USD for å få med bagasjen. Han sendte klage til Tripmonster da han kom hjem, og fikk da tilsendt en ny E-billett, hvor bagasjeenheten fremkommer. Dette hevder klager er forfalskning.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Tripmonster opplyser om at de har gått gjennom detaljer vedrørende reservasjonen og forklarer at bestillingen var korrekt gjennomført fra deres side, klagers bagasjereservasjon var altså riktig.

På den andre siden, forklarer KLM i sitt tilsvaret at klagerens reservasjon ikke inneholdt noen bagasjeenheter. KLM forklarer videre at det har blitt betalt for en ekstra bagasje ved bestilling, men at dette kun gjaldt den utgående reisen til Bangkok.

Nemnda bemerker

Klager har fremmet krav om refusjon av bagasjegebyr. Klager forklarer at han ved bestilling av flybillettene forhåndsbetalte for innsjekket bagasje. Da klager fikk E-billetten tilsendt på mail den 04.04.2022 stod det ikke inkludert bagasjeenhet i billetten (se dokument 015). Dette ble først oppdaget av klager etter reisen, da han ble ilagt bagasjegebyr ved innsjekking på KLM sin skranke i Bangkok. Klager forklarer at han fikk en ny E-billett bestående av en bagasjeenhet den 23.04.2022 etter at han sendte inn

klage til Tripmonster (se dokument 016). Klager viser også til hvordan reservasjonen ser ut i dag, hvor det tydelig er oppført en bagasjeenhet på E-billetten. (se dokument 005)

Klager har fremlagt dokumentasjon som underbygger at hans versjon av hendelsesforløpet er korrekt. Verken Tripmonster eller KLM har sannsynliggjort deres opplysninger gjennom dokumentasjon. Reisebyrået har ikke vedlagt bekreftende dokumentasjon på at reservasjonen ble gjennomført på en korrekt måte, og flyselskapet har heller ikke godtgjort at reservasjonen ikke besto av en bagasjeenhet.

Etter nemndas syn har klager krav på refusjon av bagasjegebyret på avtalerettslig grunnlag. Han har kjøpt en tjeneste som ikke har blitt levert av aktørene. Misforståelsen virker å ha oppstått mellom flyselskapet og reisebyrået. Nemnda mener at byrået var ansvarlig for å gjøre endringer også for klagers bagasje. Når dette ikke er gjort, har formidleren ikke levert den tjenesten som klager har kjøpt. Tripmonster er derfor ansvarlig for å utbetale 75 USD. Dersom det er forhold mellom byrå og flyselskap som medfører at det er flyselskapet som er ansvarlig for dette, kan Tripmonster evt søke regress fra flyselskapet.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Tripmonster utbetaler 75 USD til klager.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)