

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om tilbakebetaling av 562 NOK. Klager anfører at reisebyrået hindret klager fra å booke bagasje med flyselskapet på forhånd, slik at klager måtte betale 562 NOK mer for bagasjen.

Dato

15.09.2023

Saksnummer

2022-03380

Tjenesteytere

Sembo

Klager har i det vesentlige anført

Klager (fire passasjerer) hadde den 16. oktober 2022 bestilt reise med Norwegian DY370 Oslo-Tromsø med avreise den 18. november 2022 gjennom Sembo. Klager hadde på dette tidspunktet ikke booket ekstra bagasje.

Klager skriver at hun forsøkte å booke ekstra bagasje hos flyselskapet, men fikk beskjed om at klager måtte spørre Sembo om dette. Klager fikk beskjed av Sembo at det ville koste 299 NOK for å få tilgangen til å booke bagasje. Klager mener dette ikke er i henhold til forbrukerkjøpsloven å hindre tilgang til en tjeneste som er gratis uten å informere om dette ettertrykkelig på forhånd. Det er ikke noe som tilsier at Sembo eller Norwegian skal kunne nekte klager å booke bagasje da det normalt sett er inkludert i avtalen.

Klager fikk heller ikke informasjon på forhånd da de kjøpte billetten om at de ikke ville kunne booke bagasje gjennom flyselskapet fordi de kjøpte billetten hos Sembo.

Klager anfører at Sembo hindret henne fra å booke bagasje med flyselskapet på forhånd, slik at klager måtte betale 562 NOK mer for bagasjen. Klager ber om refusjon for det ekstra utlegget de fikk på dette, da de måtte betale 800 NOK til Norwegian på Gardermoen, men burde betalt kun $119 \text{ NOK} \times 2 = 238 \text{ NOK}$. Det er mellomlegget på 562 NOK som klager krever refundert av Sembo.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Sembo skriver at ved booking er det mulig å legge til bagasje på deres nettsider under bookingprosessen, men at dette ikke ble gjort av klager. Bookingen ble bestilt uten å inkludere bagasje.

Tidligere inkluderte alltid Norwegian bagasje, men de har endret sine regler og inkluderer ikke bagasje lenger. I dag må bagasje legges til bestillingen. Dette er noe som Norwegian bestemmer og ingenting som Sembo kan gjøre noe med. Det er en lenke på Sembo sine nettsider med info om bagasje hvor det står at ingen bagasje er inkludert. Sembo viser til et vedlegg.

Sembo har muligheten til å legge til bagasje etter at bookingen har skjedd, men forstår ikke hvorfor klager ikke kunne gjøre dette i denne saken. Samtalene mellom Sembo og klager har ingen forklaring på dette. Sembo mener det er merkelig at Norwegian som flyselskap ikke kunne hjelpe klager, da de burde kunne legge til bagasje i systemet deres.

Ved booking har klager muligheten til å kjøpe en servicepakke til bookingen hvis klager vil kontakte kundeservice for hjelp. Klager ønsket ikke en servicepakke og ble derfor spurt om å betale for dette da klager kontakt kundeservice. Klager ønsket ikke å betale for service og hjelp, derfor fikk ikke Sembo muligheten til å hjelpe klager.

Sembo mener de ikke har opptrådt klanderverdig og vil ikke tilbakebetale klager de krevde utgiftene.

Nemnda bemerker

Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager ikke kunne legge til bagasje etter bestilling uten å betale 299 NOK for Sembos servicepakke.

Det fremstår for nemnda som uforklart hvorfor klager ikke kunne legge bagasje til sin bestilling uten å betale for servicepakke. Det vises til tilsvaret fra Sembo hvor det bl.a. heter: "However, we do offer the opportunity to add bags on Mybooking page after booking has been made, so I cannot say why the customer couldn't do that in this case. Unfortunately the conversations do not say. .."

Basert på sakens dokumenter legger nemnda til grunn at klager som følge av denne feilen, ble påført ekstra kostnader til bagasje, som Sembo bør dekke. Denne kostnaden utgjør NOK 562.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Sembo betaler NOK 562 til klager.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Lydia Johansson (SAS)