

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av tillegg for bagasje.

### Dato

22.11.2017

### Saksnummer

2017-02184

### Tjenesteytere

Reisegiganten AS

Thomas Cook Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to personer med innkvartering på Hotell Chrispy World, Kolymbari, Chania, Kreta i perioden 26.08.2017 - 03.09.2017. Totalpris kr. 8.892.

Ved hjemreisen med Thomas Cook Airlines DK1025 fra Kreta måtte klager betale tillegg for bagasje. Ved utreisen fra Stavanger betalte de ikke for bagasje.

Klager krever tillegget for bagasje refundert, totalt 115 euro.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bagasje er ikke inkludert på noen av Reisegigantens reiser. Dette fremgår av bestillingsprosessen og man kan legge til bagasje om ønskelig. Håndbagasje er alltid inkludert.

Denne reisen har blitt pakket med "kun fly". Reisegiganten har kjøpt reisen av Ving. Hotell og transfer er kjøpt av Sunhotels. Når Reisegiganten kjøper kun flybilletter av for eksempel Ving, er bagasje ikke inkludert. Reisegiganten tar derfor gebyr for bagasje.

Det er ikke mulig å komme videre i bestillingsprosessen uten å velge et bagasjealternativ, enten kun håndbagasje eller innsjekket bagasje. Klager valgte i bestillingsprosessen et felt som heter "bagasje", 2x5 kg håndbagasje (gratis). I det samme feltet kan man også velge innsjekket bagasje mot gebyr. Ettersom klager valgte "2x5 kg håndbagasje (gratis)" så ble det heller ikke lagt til noen innsjekket bagasje på flyreisen og da er det korrekt at klager må betale gebyr for bagasjen på flyplassen.

Dersom innsjekket bagasje var inkludert, ville det vært spesifisert på reisedokumentet/ billetten og bagasje ville vært lagt til under "pris og betaling". På returen måtte klager betale et gebyr på ca. 50 euro pr. bagasje på flyplassen. Velger man å betale for bagasje ved innsjekking på flyplassen er prisen 50 euro og det er samme pris én vei eller tur/ retur.

Klager har lagt ved et vedlegg med et skjermbilde fra en side som viser informasjon om bagasje. Dette skjermbildet er ikke hentet fra Reisegigantens sider og gjelder ikke deres reiser.

Reisegiganten kan ikke se at det foreligger grunnlag for refusjon av gebyret klager måtte betale på flyplassen ved hjemreisen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Reisegiganten AS.

### **Nemnda bemerker**

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Arrangøren har opplyst at bagasje ikke er inkludert på noen av deres reiser. Det er fremlagt kopi av det bestillingsbildet som kommer opp underveis i bestillingsprosessen. Det fremgår at man må velge ett av flere alternativer for bagasje for å komme videre i bestillingen. Siden det ikke er lagt til noe beløp for bagasje i reisedokumentet, legger nemnda til grunn at det kun er bestilt håndbagasje.

Klageren anfører at hun ikke betalte for bagasje ved utreise. Mye kan etter nemndas syn tyde på at den som foretok innsjekkingen ikke så at det kun var betalt for håndbagasje. Dette ble imidlertid oppdaget ved returreisen, og klageren måtte da betale for innsjekket bagasje.

Nemnda kan etter dette ikke se at klageren ble feilinformert på noe tidspunkt under bestillingsprosessen. Pakkereisen avvek er nemndas syn ikke fra det som var avtalt eller forutsatt i avtalen. Nemnda finner derfor ikke å kunne anbefale at klageren får refundert det som ble betalt for bagasje på returreisen.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt noen refusjon i dette tilfellet.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Line Vestgård (KILROY Travel AS)

Tine Lervik Jensen (Solia AS)