

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter som følge av mangelfull informasjon om betaling for bagasje

Dato

26.02.2020

Saksnummer

2019-01701

Tjenesteytere

SAS

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge hadde hatt en langhelg på skiferie i alpene og hadde på forhånd booket snowboardbag for begge to som spesialbagasje. De hadde billetter med Widerøe og SAS på utreisen som gikk fra Kristiansand via København og til München og skulle fly fra München via Stockholm og Oslo til Kristiansand med SAS på hjemreisen. Utreisen gikk som forventet, men de fikk problemer med bagasjen på hjemreisen.

De ankom flyplassen i München i god tid. Innsjekk på mobil var ikke mulig og heller ikke på selvbetjeningsautomat, så de gikk derfor til manuell innsjekk i skranken. Der fikk de beskjed om at reisen deres fra München til Stockholm ikke var registrert. Dette ble ordnet, men så fikk klager beskjed om at han hadde for mye bagasje. Maks vekt var 23 kg inkludert både snowboardbag og vanlig bag. Klagers bagasje veide 26 kg og han måtte derfor betale for overvekt. Dette kunne ikke ordnes i innsjekkingsskranken, men måtte gjøres "at the counter". Klager stusset over dette siden de hadde bestilt spesialbagasje, men antok at han kunne betale ved gaten, slik man gjør ved oppgraderinger o.l. De la derfor fra seg bagasjen på transportbåndet, gikk gjennom sikkerhetskontrollen og til gaten. Da tid for ombordstigning nærmet seg, gikk klager bort til gatepersonalet for å betale, men så kom sjokkbeskjeden om at det kunne han ikke gjøre der, men i servicesenteret, og at han måtte løpe tilbake dit for å betale. Der visste de ikke hvor mye han skulle betale siden det ikke lå noen slik informasjon inne i bestillingen. Tiden gikk mens det ble diskutert bak skranken og etter 10 minutter fikk de beskjed om at de ikke fikk komme med flyet. Bagasjen var ombord, så flyet ble holdt igjen og bagasjen tatt ut. Klager mener dette var en overdreven reaksjon på grunn av noen få kilo i overvekt som det ikke var betalt for.

Klager og hans medreisende måtte kjøpe nye billetter inkludert ekstra bagasje for totalt kr. 12250. På toppen av det hele kom ikke klagers snowboardbag frem til Kristiansand, den kom først noen dager senere.

Klager sendte en klage til SAS og fikk til svar at det var skjedd en feil med bagasjebestillingen for hjemreisen hos Widerøe da de kansellerte den første flyvningen på utreisen og booket dem om til en SAS flight. Etter å ha klaget til Widerøe fikk klager til svar at de ikke hadde gjort noen feil og heller ikke kunne kompensere for SAS' sine flyvninger.

Klager krever kr. 12250 i erstatning som følge av utgifter til nye billetter inkludert spesialbagasje.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS og Widerøe er anmodet om å inngi tilsvaret i saken.

Widerøe viser til at hjemreisen ikke var med dem og finner derfor ikke at Widerøe kan ha noe ansvar for klagers bagasjeproblemer. Widerøe ønsker likevel å påpeke at overvekt ikke kan forhåndsbestilles. Det må betales ved innsjekk. Det at klager og innsjekkingspersonalet for SAS har misforstått hverandre kan Widerøe ikke under noen omstendighet forstå skal være Widerøe sin feil. Widerøe har fremlagt bestillingshistorikken (PNR) og viser til at det fremgår av denne at klager har med snowboard selv om Widerøe endret på utreisen.

SAS har anført følgende: Klager ble nektet å komme med flyet i München fordi han ikke hadde betalt for overvekt før han kom til gate. I Tyskland er det Lufthansa som er handlingagent for SAS. Da klager sjekket inn på flyplassen i München hadde klager overvekt og fikk beskjed av innsjekkingspersonalet om å betale overvekt «at the counter». Ifølge klager hadde han to kolli bagasje, skibag og vanlig bag. Kun ett kolli à 23 kg var inkludert i klagers billett. SAS viser til bestillingshistorikken (PNR). Overvekt skal betales før man går gjennom security, og det var dette klager fikk beskjed om da bagasjen ble sjekket inn. Samme prosedyre gjelder også i Skandinavia. Dersom man velger å ikke følge en instruks man får av innsjekkingspersonalet, må man spørre om det man «tenker» lar seg gjøre, ikke bare tro at det er greit. Det er kun oppgradering på interkontinentale flyvninger som kan gjøres ved gate, og kun på flyplasser der SAS selv håndterer innsjekk. Personalet ved gate var i sin fulle rett å nekte klager ombordstigning så lenge det ikke var betalt for overvekt ved skranken som håndterer dette. Gatepersonalet og personalet som jobber i transittskranken i avgangshallen har ingen informasjon om overvektsrater for de forskjellige flyselskapene de er handlingagent for. Det er en oppgave som ikke håndteres av dem.

Det var utreisen til klager som ble endret av Widerøe på grunn av kansellering av WF262 den 13. mars. Widerøe har skrevet om billettene til sitt dokument for utreisen og for strekningen München - Arlanda. Hele reisen var i samme bestilling så det at både et

Widerøe og et SAS-dokument måtte benyttes for returen, ble ordnet ved innsjekk. Dette har ingen relevans for klagen.

Klager med reisefølge kontaktet SAS for refusjon av de opprinnelige billettene og fikk tilbakebetalt refunderbare skatter den 28. mars.

Hadde klager gjort som han ble bedt om ville reisefølget kommet med sin opprinnelige avgang. Med bakgrunn i ovennevnte kan ikke SAS imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Saken gjelder erstatning for utgifter til hjemreise, etter at selskapet avviste klager ved gate på grunn av unnlatt betaling for 3 kg overvekt ved retur fra skihelg i alpene.

Klager og hans reisefølge hadde kjøpt billetter som inkluderte ett kolli bagasje à 23 kg hver. I tillegg hadde de meldt fra om at de skulle ha med en snowboardbag hver og fått dette bekreftet i bestillingen.

Reisen sørover skjedde med Widerøe og SAS, og forløp uten problemer. Saken springer ut av reisen hjem fra München, som var sammenhengende med SAS via Stockholm og Oslo til Kristiansand. Det er ikke omtvistet at SAS identifiseres med sin handling agent Lufthansa på avreiseflyplassen. På SAS' nettsider heter det under informasjon om spesialbagasje om ski og snowbard:

"I tillegg til ski- eller snowboard-bagen kan du ta med deg én mindre bag for et par ski- eller snowboardstøvler. Sammen anses disse to som ett kolli innsjekket bagasje inkludert i billetten din. Hvis du overstiger den inkluderte bagasjekvoten, vil gebyrene være de samme som for vanlig ekstra bagasje, avhengig av vekt.

Transport av ski og snowboardutstyr må bes om og godkjennes på forhånd."

Ved ankomst SAS' innsjekkingsskranke fikk klager og hans reisefølge sjekket inn og avlevert bagasjen. Reisefølgets bagasje ble akseptert å overholde vektgrensen på 23 kg. Klager var innforstått med at hans bagasje samlet veide 26 kg og at han måtte betale for tre kilo overvekt. Det er enighet om at klager fikk beskjed om at overvekten måtte betales "at the counter". Flyselskapet tok imidlertid imot klagers bagasje og sjekket inn klager uten at kvittering for betalt overvekt ble krevd først. Det er verken anført eller sannsynlig at innsjekkingsskranken tok mot bagasjen uten kvittering på grunn av tidspress før avgang – klager opplyser at de ankom flyplassen «i god tid».

Ingen av partene har hevdet at det ble nærmere forklart eller etterspurt hvilken skranke klager skulle henvende seg til for å betale overvekten, utover at dette skulle skje «at the counter». Sammenholdt med de videre hendelser finner nemnda det mest sannsynlig at klager ikke ble særskilt foreholdt at overvekten bare kunne betales før sikkerhetssjekk, og verken ved gate eller transittskranke i avgangshallen.

Slik saken er opplyst må nemnda bygge på at klager meldte seg etter eget initiativ ved gate for å betale overvekten da tiden for ombordstigning nærmet seg, men før ombordstigning hadde åpnet. Det er verken påstått at gate-personalet oppdaget at klager ikke hadde betalt for overvekten, eller at dette kontrolleres maskinelt ved ombordstigning. Personellet ved gate kunne ikke ta mot betalingen, og henviste klager til service-senteret for å betale.

Nemnda må videre bygge på at klager da løp til transitt-skranken i avgangshallen, som heller ikke kunne ta mot betaling for overvekten, blant annet fordi personellet her ikke har tilgang til overvekts-takstene for de ulike selskaper Lufthansa er handling agent for, og fordi overvekts-betalingens størrelse ikke var registrert i billettsystemet. Det er ingen opplysninger om at transitt-skranken veiledet klager ytterligere om hvor eller hvordan overvekten skulle kunne betales.

Resultatet ble at klager og hans følge ble nektet ombordstigning, flyet holdt tilbake og bagasjen som befant seg om bord i flyet ble tatt av flyet. Klager og følge måtte kjøpe nye billetter til annen avgang og fikk hjemreisen forsinket. Kostnadene til nye billetter med 12 250 kr står ikke i noe beløpsmessig forhold til betalingen for tre kg overvekt, som klager forgjeves prøvde å betale før avgang.

SAS tilbakebetalte den 28 mars de refunderbare skatter for billetten klager ikke fikk benyttet.

Nemnda finner at selskapet hadde formell adgang etter avtalegrunnlaget til å avvise klager ved gate på grunn av manglende betalt overvekt, isolert sett. Nemnda finner samtidig, at selskapet ga klager helt utilstrekkelig veiledning ved innsjekkingsskranken når man tok mot bagasjen og sjekket inn klager uten at kvittering for betalt overvekt ble fremlagt eller avkrevd, og dertil unnlot å forklare tydelig hvilken skranke overvekten måtte betales ved og viktigheten av at betaling skjedde før passering av sikkerhetskontrollen.

Nemnda bemerker særskilt, at det ikke er forklart hvorfor klagers reisefølge som ikke ble avkrevd betaling for overvekt, også ble avvist og også hans bagasje tatt av flyet. Slik saken er opplyst, må imidlertid nemnda bygge på klagers ubestridte fremstilling.

Nemnda mener SAS må bære ansvaret for de utgiftene klager ble påført som følge av ufullstendig veiledning om hvor og når overvekten skulle betales, og anbefaler at SAS erstatter klagers og reisefølgets utgifter til nye billetter med kr. 12 250 minus skatter for opprinnelig billett refundert 28. mars 2019 med ikke oppgitt beløp.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS erstatter klager med kr. 12250 for utgift til nye billetter, minus skatter for opprinnelig billett refundert 28. mars 2019 med ikke oppgitt beløp.

Nemndas representanter

Per Kaare Nerdrum (leder)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)