

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av bagasjegebyr.

### Dato

10.09.2019

### Saksnummer

2018-02477

### Tjenesteytere

Ticket

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen fem personer) skulle reise fra Oslo til London t/r den 6. - 10. juli 2018 med British Airways. Reisen var bestilt hos Ticket. Ved innsjekk både tur og retur måtte reisefølget betale et gebyr for bagasjen på kroner 698 per kolli, dette tilsvarer tilsammen kroner 6 980 begge veier.

Klager stiller seg kritisk til at de ikke fikk noe varsel om dette under bestillingsprosessen og krever beløpet refundert.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 27. januar 2018 bestilte klager fem billetter på Ticket.no, t/r Oslo - London med British Airways. Ved bestilling av reise på Ticket.no får man opp flere forskjellige selskap. Under hver pris kan man klikke på "betingelser", her fremkommer det hva som er inkludert i billetten.

Klager bekreftet reisen og det ble sendt en reisebekreftelse til registrerte epost adresse den 27. januar kl 15.16. I denne står det "Bagasje 0x".

I henhold til Tickets regler og vilkår som klager krysset av for å ha lest, er det klagers ansvar å sette seg inn i de regler som gjelder.

Dersom man er usikker på reglene kan Ticket enkelt nås på telefon, mail og chat. Klager tok først på avreisedagen kontakt med Ticket vedrørende bagasjegebyret de måtte betale på flyplassen.

Ticket viser til fremlagt informasjon og dokumentasjon på ovennevnte.

Ticket kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Tickets brev.

### **Nemnda bemerker**

Klager bestilte en reise t/r Oslo - London hos Ticket. Han mener bagasje var inkludert i billettprisen og krever nå refusjon av bagasjegebyr han måtte betale direkte hos flyselskapet ved avreise.

Ticket har fremlagt en kopi av klagers bestilling hvor det tydelig fremkommer at bagasje ikke var inkludert. Bak hver reisendes navn står det "Bagasje 0x".

Ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for å sette seg inn i vilkårene før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende. Når en kunde overser en detalj slik som denne, har han ingen rettigheter utover det avtalen gir anvisning på.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)