

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utlegg for bagasje.

Dato

14.01.2020

Saksnummer

2019-01414

Tjenesteytere

Travellink

Klager har i det vesentlige anført

2. november 2018 bestilte klager en reise (Oslo-Miami, tur-retur) for to passasjerer, med avreise 14. januar 2020.

Klager har opplyst om at det ikke kom opp noen informasjon om at ingen bagasje var inkludert i prisen da klager bestilte billettene via Travellink.

Klager oppdaget først et par uker før avreise, ved gjennomgang av billettene, at det var oppgitt at ingen bagasje var inkludert. Klager ringte derfor til Travellink, som ikke kunne hjelpe klager. Deretter ringte klager til Finnair, som opplyste at klager måtte henvende seg til British Airways. British Airways henviste på sin side til nettstedet sitt, hvor det sto at det som er standard i British Airways, er at 1. stk. bagasje på opptil 23 kg er inkludert i prisen for billetten.

På flyplassen ved både utreise og hjemreise måtte klager likevel betale for bagasjen. Klager krever refusjon av det totale utlegget for bagasjen (2026 kroner).

Klager oppgir at han føler seg lurt i forbindelse med kjøpet av billettene, fordi de reelle kostnadene og betingelsene ikke ble oppgitt ved bestilling.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Tjenesteyter har i det vesentlige anført følgende:

Som følge av konkurranse med lavprisselskapene har også ikke-lavprisselskaper begynt å tilby flyvninger hvor bagasje ikke er inkludert i grunnprisen for billetten.

På Travellinks plattform brukes det en algoritme for å vise de laveste prisene basert på kundens søkekriterier. I de fleste tilfellene vises prisene for flybilletter uten innsjekket

bagasje øverst, siden de vanligvis er lavere enn prisene for billettene hvor innsjekket bagasje er inkludert.

Travellink opplyser uansett alltid om prisen er inkludert innsjekket bagasje eller kun håndbagasje når kunden velger flyvning og i løpet av bestillingsprosessen. Det opplyses dessuten i e-posten med bestillingsbekreftelsen om hvor mye bagasje som er inkludert.

I noen tilfeller kan bagasje legges til i etterkant, men dette avhenger av flyselskapet. I det aktuelle tilfellet var det kun mulig å kjøpe / legge til bagasje på flyplassen, da dette var en codeshare-flyvning med Finnair og British Airways.

Travellink vil ikke gi klager refusjon, da Travellink ikke har begått noen feil i dette tilfellet. Dersom klager ønsket å reise med bagasje, tilbyr Travellink billetter hvor dette er inkludert i søkeresultatet, og klager hadde muligheten til å velge ett av disse alternativene.

Nemnda bemerker

I klagers ordrebekreftelse står det tydelig at bagasje ikke er inkludert i billettene. Dette kan en se under "Passasjerer" - "Bagasje" og at det står: Avreise: 0 og Retur: 0. Travellink har vedlagt noen skjermbilder. Disse viser eksempler på hvordan det ser ut på deres bestillingssider vedrørende spørsmålet om bagasje er inkludert eller ikke.

Etter dette er nemnda av den oppfatning at Travellink her har godtgjort at passasjerene ved bestilling blir informert om bagasje er inkludert i bestillingen eller ikke. Nemnda legger til grunn at det samme var tilfelle da klager bestilte.

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)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)