

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for tort og svie grunnet feil med bagasje ved bestilling av reise til Australia.

### Dato

05.06.2020

### Saksnummer

2019-03600

### Tjenesteytere

Travellink

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Den 13. august 2019 bestilte klager en reise for fire personer hos Travellink fra Oslo til Brisbane via Amsterdam og Seoul med KLM og Korean Air for reise 14. desember 2019 - 10. januar 2020. Da klager hadde gjennomført bestillingen oppdaget hun umiddelbart at kun to av de fire i reisefølget hadde inkludert innsjekket bagasje. Klager stiller seg undrende til dette da hun bestilte for alle fire i en transaksjon.

Klager har flere ganger vært i kontakt med Travellink uten å få hjelp til å legge til bagasje for to av reisende. Den 15. august fikk klager hjelp av KLM til å legge til to bagasje for to av de reisende (kroner 498 per person), men dette var kun til Seoul hvor KLM opererte flyvningene.

Først to dager før avreise ble klager kontaktet av Travellink med tilbud om å legge til ekstra bagasje på hele reisen mot kroner 2 000.

Reisen ble krevende og til dels ødelagt; ved alle innsjekkinger stusset de ansatte over at to billetter manglet bagasje, og klager ble stående og vente til de ansatte hadde sjekket opp med sine ledere.

Klager krever kroner 15 000 for tort og svie.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Travellink har i det vesentlige anført:

Ved bestilling av reise på Travellinks nettsider kan man velge om man ønsker bagasje eller ikke inkludert i prisen. Ved bestilling av reise for flere personer kan man velge at kun noen av de reisende skal ha innsjekket bagasje. Dette gjør man selv underveis i bestillingsprosessen. Billettene blir så utstedt under samme bookingreferansen, men med forskjellige grunnpriser; i denne saken var to av billettene utstedt som "light" (ingen bagasje inkludert) mens to utstedt som "standard" (1 kolli hver inkludert). Travellink viser til fremlagt dokumentasjon.

Etter at billettene var utstedt var det ikke mulig for Travellink å legge til to ekstra kolli, da flere flyselskap var involvert i bestillingen. Først etter at innsjekk åpner er dette mulig.

Da klager kontaktet Travellink ble hun tilbudt å oppgradere billettene til en høyere prisklasse som inkluderer bagasje, men klager avslo da hun sa hun allerede hadde sjekket inn.

Travellink kan ikke se å ha gjort noe galt i denne saken og kan ikke imøtekomme klagers krav.

KLM har i det vesentlige anført:

Klager bestilte fire billetter hos Travellink hvor to av billettene ikke inkluderte bagasje for innsjekk. Travellink må svare for hvorfor kun to av billettene inkluderte bagasje.

KLM kan bekrefte at flyselskapet den 15. august 2019 la til to bagasje på klagers bestilling, og at klager ble belastet kroner 996 for dette (kroner 498 per person).

KLM kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Klager bestilte en reise fra Oslo til Brisbane hos Travellink. Hun mener bagasje for samtlige reisende var inkludert i billettprisen. Klager fikk lagt til bagasje før avreise mot gebyr, men opplevde at reisen ble forringet som følge av alt dette medførte. Hun krever ulempeerstatning på kroner 15 000.

Travellink har fremlagt en beskrivelse av bestillingsforløpet samt utskrift av klagers booking. Her kommer det frem at det ble bestilt to forskjellige priser; HLLRNO/LLLRNO på to personer og HLSRNO/LLSRNO på de andre to, men på samme bookingreferanse; UIRHGN.

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 hun ingen rettigheter utover det avtalen gir anvisning på.

Nemnda kan ikke se at klager har fremlagt dokumentasjon på at hun mottok bekreftelse på at bagasje var inkludert i billettprisen for alle passasjerene før avreise. Nemnda har forståelse for at det er ergerlig å bli tatt til side ved innsjekk for kontroll av billettene, men kan ikke se at dette gir grunnlag for erstatning.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Vibecke Groth (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)