

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av bagasjebyr.

Dato

15.12.2017

Saksnummer

2017-00511

Tjenesteytere

Swiss International Air Lines

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klageren hadde bestilt en reise fra Oslo til Geneve t/r den 4. - 11. februar 2017 på Lufthansas nettsider:

4/2-17: Oslo - Geneve, operert av Swiss Int. Air Lines LX1239

11/2-17: Geneve - München, operert av Swiss Int. Air Lines LX1124

11/2-17: München - Oslo, operert av Lufthansa LH2454

På reisebekreftelsen på utreisen stod det Economy. Det var da bare ett alternativ å klikke på, og det var kjøp av setereservasjon.

På returen stod det Economy Light. Det var da to alternativer å klikke på, og det var kjøp av både setereservasjon og bagasje. Klageren trodde derfor at bagasje var inkludert på utreisen.

Ved innsjekk på Gardermoen fikk klageren beskjed om at de ikke hadde innsjekket bagasje inkludert i utreisebilletten. Klageren og reisefølget på 4 hadde 5 kolli, og måtte betale kr 700 per stk.

Klageren stiller seg sterkt kritisk til misvisende og villedende informasjon på Lufthansa nettsider.

Klageren krever refusjon av prisdifferansen mellom kjøp av innsjekket bagasje online og innsjekket bagasje ved Oslo Lufthavn Gardermoen. Klageren har fremlagt kvittering på kjøp av 3 kolli, tilsammen 2 100 kroner.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Swiss Int. Air Lines har til klager i det vesentlige anført:

Ved kjøp av reise på Swiss egne nettsider blir man informert om bagasje er inkludert i billetten eller ikke. Swiss kan ikke holdes ansvarlig for billetter som kjøpes hos andre selskap.

Swiss Int. Air Lines kan ikke imøtekomme klagerens krav.

Swiss Int. Air Lines og Lufthansa har i sine tilsvar til nemnda kun tatt stilling til spørsmål om erstatning av en forsinkelse på returreisen. Swiss har fremlagt dokumentasjon på at selskapet allerede har utbetalt standarderstatning for denne hendelsen. Klagerens krav om refusjon av bagasjegebyr har flyselskapene ikke kommentert.

Nemnda bemerker

Swiss International Air Lines og Lufthansa har i sine tilsvar til nemnda ikke kommentert klagen om bagasjegebyr. Nemnda treffer da vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Slik nemnda ser det hadde klageren grunn til å regne med at bagasje var inkludert på utreisen i motsetning til på hjemreisen:

Klageren bestilte reisen på Lufthansas nettsider. Hun har lagt frem skjermbilder som viser at hun ikke fikk velge kjøp av bagasje for utreisen slik som hun fikk for hjemreisen.

For nemnda ser det på dette grunnlaget ut til at klageren fikk misvisende informasjon ved bestillingen som påførte henne og reisefølget et tap siden kjøp av bagasjeplass er dyrere på flyplassen enn på Lufthansas nettside. Nemnda mener at Lufthansa skal holde klageren og følget skadesløse for den ufullstendige informasjonen og refundere bagasjegebyret på til sammen 2 100 kroner fratrasket det klageren og følget ville betalt om de hadde kjøpt bagasjeplass online.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Lufthansa refunderer 2 100 kroner til klageren fratrasket det hun og reisefølget ville ha måttet betale ved kjøp av bagasjeplass online.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Linda Olsen (Norwegian)