

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av bagasjeavgift.

### Dato

15.12.2021

### Saksnummer

2021-01192

### Tjenesteytere

Widerøe

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (totalt fem personer) reiste med Widerøe (WF468) fra Sandefjord til Bodø den 5. juli 2021 (retur den 9. juli 2021 med WF469). På flyplassen måtte klager betale 500 NOK for å sjekke inn bagasje. Klager fikk beskjed om at hans billetttype ikke tillot bruk av sølvbonus for å sjekke inn ekstra bagasje. Klager har skrevet til Widerøe at det er helt greit at bagasje ikke var inkludert i billetten. Dette kan klager også se. Det står imidlertid ingenting om at den ikke kan bruke sølvkort på dette. På flyplassen i Bodø forstod de ansatte feilen, og de fikk sjekket inn all bagasje med sølv- og diamantkort. Klager har fremmet krav om refusjon av summen han måtte betale på flyplassen i Sandefjord.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Som det fremkommer på kvittering til klager er dette en reise uten bagasje. Dette fremgår også tydelig i bestillingsprosessen. Det vises til fremlagt kvittering og utklipp fra bestillingsprosessen.

### Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager hadde Economy Light-billetter som ikke inkluderte innsjekket bagasje. Spørsmålet er om Widerøe kunne belaste klager for å sjekke inn bagasjen, i all den tid han var sølvmedlem (Eurobonus). Klager mener selskapet ikke opplyste om at sølvstatusen ikke kunne benyttes til å sjekke inn bagasje på denne billetttypen. Klager med reisefølge fikk dessuten brukt sølv- og diamantkort til å sjekke inn bagasje på returen.

Widerøe har fremlagt dokumentasjon på at Economy Light-billetter ikke inkluderer innsjekket bagasje. Spørsmålet er om klager hadde rett til å sjekke inn bagasje kostnadsfritt grunnet sølvmedlemskapet sitt, og dersom ikke, om Widerøe burde ha informert om dette.

På Widerøe sine hjemmesider under "Medlemsfordeler i Eurobonus" står det følgende under "Sølv": Sjekk inn 1 ekstra bagasje gratis (gjelder ikke i EcoLight/UngdomLight/StudentLight).\* ("\*NB! Alle reiser i billettypen EcoLight/UngdomLight/StudentLight som er bestilt fra og med 1. april 2021, med avreisedato fra og med 1. mai 2021, har ikke lenger denne bagasjefordelen. Trenger du bagasje ved reise i EcoLight kan du legge dette til under Mine Reiser. Priser finner du her. For reiser i Economy, Flex eller Full Flex får du som EuroBonus Sølv-medlem fortsatt med deg 1 ekstra innsjekket bagasje gratis".)

Basert på klagers forklaring legger nemnda til grunn at klagers billetter ble kjøpt etter 1. april 2021. Det henvises til mailen han sendte til Widerøe hvor det ble skrevet at billettene ble kjøpt to måneder før avreise. Klagers avreise var den 5. juli 2021. Klager hadde i henhold til vilkårene ikke rett til å sjekke inn bagasje med bakgrunn i sin sølvstatus.

Klager hadde tilgang til vilkårene og fordelene knyttet til sitt Eurobonusmedlemskap under bestillingen. Nemnda kan ikke se at Widerøe kan holdes erstatningsrettslig ansvarlig for å ikke ha informert klager eksplisitt om at sølvmedlemskap ikke kunne benyttes til å sjekke inn bagasje på den aktuelle billettypen. Det kommer frem under selve bestillingsprosessen at Economy Light ikke inkluderer innsjekket bagasje. Nemnda mener klager her selv er ansvarlig for å undersøke vilkårene i sitt Eurobonusmedlemskap, da dette er en egen selvstendig avtale utenfor selve billettkjøpet.

Nemnda kan på bakgrunn av ovennevnte ikke anbefale at klager gis medhold.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)