

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Betaling for bagasje.

### Dato

27.08.2010

### Saksnummer

305/09F

### Tjenesteyter

KLM

Betaling for bagasje.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte reise t/r New York på KLMs hjemmeside. Returen gikk med North West Airlines. På klagers reiseplan, som var utstedt av KLM, er angitt 2 kolli bagasje per person.

På hjemreisen måtte klagerne betale til sammen 100 dollar for bagasje nr 2. Det er visnok opplysninger på North West Airlines hjemmesider om at man må betale for bagasje nr 2. Klagerne er av den oppfatning at KLM må erstatte denne utgiften. Klagerne viser til reiseinformasjonen og til at KLM ikke ga noen varsel om at det var andre bagasjeregler på returen.

#### KLM har ikke svart på Flyklagenemndas henvendelse av 18. november 2009.

Til klager har KLM i det vesentlige anført:

KLM beklager at klagerne ble belastet med et bagasjetillegg for å reise med to kolli bagasje. Hos KLM er to kolli inkludert i billetten. Når man reiser med fly som opereres og annonseres med North West Airlines eller Delta Airlines fra andre flyplasser enn Amsterdam eller Paris, er det et bagasjetillegg på 50 dollar for kolli nr 2, uavhengig hvem disse billettene er kjøpt av. Denne informasjonen fremgår av deres hjemmesider.

KLM beklager at de av denne grunn ikke kan refundere bagasjetillegget.

#### Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda skal partene ha hatt mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin rett til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på bakgrunn av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-3.

KLM har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda har vurdert saken ut fra de foreliggende opplysninger.

Klager har kjøpt billetter på KLMs hjemmeside. Det fremgår av reiseinformasjonen KLM har utstedt at det inngår 2 stk bagasje i prisen på alle strekninger. Klager ble ikke gjort oppmerksom på annet og hadde grunn til å gå ut fra at dette stemte. Samtlige flyvninger er benevnt KL.

Klager hadde etter nemndas vurdering ingen oppfordring til å undersøke om det gjaldt spesielle regler for North West Airlines eller Delta Airlines, som opererte deler av strekningen. KLM har gitt klager feilaktig/villedende informasjon, og nemnda anbefaler at KLM erstatter klagernes ekstraavgifter.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at KLM betaler 100 dollar.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS Norge AS

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap ASA

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS Norge AS, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap ASA.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*