

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av bagasjetillegget på returreisen da klager ikke ble informert om at bagasje ikke var inkludert.

Dato

11.11.2016

Saksnummer

76/16P

Tjenesteyter

Expedia

Saken gjelder:

Krav om refusjon av bagasjetillegget på returreisen da klager ikke ble informert om at bagasje ikke var inkludert.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte reise for to voksne og to barn med innkvartering i et Superior dobbelt rom på L'Hotel du Collectionneur Arc de Triomphe, Paris i perioden 19.03.16 - 26.03.16.

Da klager gikk inn på linken til Expedia for å finne mer informasjon om Air France sine betingelser, så stod det ingenting om bagasjen for returreisen, kun at bagasje var inkludert til Paris.

Manglende informasjon er årsaken til klagen, klager mener det er et dårlig argument fra Expedia å gjemme seg bak «liten skrift».

Klager krever å få refundert beløpet som de betalte for bagasjen på returreisen, 140 euro som tilsvarer ca. kr 1.353.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Expedia har i det vesentlige anført:

I den aktuelle bestillingen var bagasje ikke inkludert for returreisen.

Klager har vedlagt bestillingsbekreftelsen fra Expedia hvor de informerer om at flyselskapet kan ta betalt for tilleggsavgifter for innsjekket bagasje eller andre valgfrie tjenester.

Ved bestilling godkjente klager Expedias generelle vilkår for bruk av nettstedet og de generelle vilkårene og betingelsene for bestilling. Under pkt. 3.1.1. fremgår vilkårene for bagasje.

Expedia kan ikke se at det foreligger grunnlag for refusjon.

Det vises for øvrig til brev fra Expedia.

Nemnda bemerker:

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Klagerne reiste med et rutefly fra Oslo til Paris (Air France). Selskapet er et fullservice selskap. Det står i vilkårene at passasjerer som reiser økonomiklasse vanligvis kan ta med seg 23 kg. bagasje. Under overskriften «ekstra flytjenester» står det riktignok at flyselskapet kan ta betalt tilleggsavgifter for innsjekket bagasje eller andre valgfrie tjenester. At det skulle være solgt billetter hvor det kun var tillatt med håndbagasje på returreisen fremgår ikke av billettene. Det strider også mot all fornuft at man skal kunne ta med bagasje til feriemålet, men ikke tilbake.

Etter nemndas syn fremgår det ikke at billettene denne saken gjelder er solgt på andre vilkår enn de vanlige. Det tilfredsstiller ikke det klarhetskravet som etter nemndas syn må tolkes inn i avtaler inngått med forbrukere, jfr. pakkereiseloven § 3-3. Arrangørens opplysningsplikt før avtaleinngåelse vedrørende avtlevilkårene, svarer til modeller for moderne lovregler med krav til etterrettelig og fullstendig markedsføring av varer og tjenester.

Nemnda bemerker at dette er den andre saken vedrørende samme forhold som er innklaget til nemnda. Tilsvarende klage er ikke mottatt på andre arrangører.

Nemnda finner etter dette at klagerne har krav på å få sine utlegg i forbindelse med bagasje dekket. Beløpet er oppgitt til 140 euro, eller Nok 1.353, og er ikke kommentert av Expedia.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerne får refundert sine utgifter i forbindelse med bagasje, totalt kr 1.353.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS, Lise Skogrand Bø, Star Tour AS.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.