

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder gebyr for bagasje.

Dato

07.02.2013

Saksnummer

166/12

Tjenesteyter

Travellink

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Travellink

Antall reisende: 1

Reisens pris: 5.976,-

Saken gjelder:

Saken gjelder gebyr for bagasje.

Klager opplyser at da hun bestilte reisen på nettet fikk hun opp følgende instruksjon: «Velg ønsket antall kolli bagasje som ønskes innsjekket.

Merk at dere velger totalt antall kolli for bestillingen og ikke per person».

Klager hadde en koffert og summerte en for utreise og en for hjemreise og oppga derfor 2 kolli. Det viste seg at hun da betalte for 4 kolli og har betalt kr.138,- for mye. Dette skyldes misvisende instruksjon og beløpet kreves tilbakebetalt.

Travellink har i sitt svar til kunden uttalt at informasjonen om bagasjebestilling er Norwegians informasjon og ikke Travellinks. Norwegian har svart kunden som følger: «Som nevnt i tidligere e-post er det Travellink som er din avtalepart, og du må i den forbindelse kontakte dem».

Nemnda bemerker:

Reklamasjonsnemnda finner det beklagelig at en kunde blir henvist frem og tilbake mellom Travellink og Norwegian slik som beskrevet ovenfor. Dette er en svært lite forbruker- og kundevennlig behandling som de to selskaper bør rydde opp i.

Når det gjelder realiteten i saken, finner Reklamasjonsnemnda at informasjonen/instruksen om bagasjebyret er rimelig klar.

«Totalt antall kolli for bestillingen og ikke per person» må etter nemndas mening forstås som det antall kolli man medbringer og ikke multipliseres med 2 fordi om man skal reise tur/retur. Nemnda finner derfor at klager selv må bære ansvaret for misforståelsen.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale noen tilbakebetaling.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Karianne Haugom, Ving Norge AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge AS, Vigdis Fiske, Amisol AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.