

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av bagasjegebyr samt refusjon av forsikring på leiebil i forbindelse med reise bestilt hos byrå.

### Dato

10.09.2019

### Saksnummer

2018-03400

### Tjenesteytere

Ticket

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt flere separate reiser for 10 personer hos reisebyrået Ticket. Fem personer reiste samlet fra Bergen til Nice den 14. juli 2018 kl 07.00 med ankomst kl 09.55. Ingenting å bemerke på denne strekningen. I Frankrike økte gruppen til 10 personer, samlet reiste de fra Nice til Roma den 28. juli, også denne reisen gikk fint.

Den 31. juli skulle 7 personer reise fra Roma til Bergen via Stockholm. Ved innsjekk viste det seg at billettene ikke inkluderte bagasje. Damen bak skranken pekte på billettene hvor det stod OPC, som altså betød at ingen bagasje var inkludert. Klager mener det er urimelig at han skulle kunne forstå at OPC betyr ingen bagasje, og mener Ticket må stilles ansvarlig for dårlig informasjon og refundere beløpet på tilsammen 490 euro.

Til oppholdet i Frankrike hadde klager bestilt to leiebiler. Klager ble sterkt anbefalt av Ticket å tegne en såkalt "Super Cover" forsikring, klager behøvde da ikke tegne andre forsikringer. Klager hentet den ene bilen kl 10.00 den 14. juli uten problem. Da klagers sønn skulle hente den andre bilen kl 20.00 samme dag, måtte han betale 256 euro i forsikring dersom han ville ha ut bilen. Klager stiller seg helt uforstående til dette, og krever beløpet refundert av Ticket.

Samlet krav: 490 euro for bagasjegebyr, samt 256 euro i leiebilforsikring.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Som klager selv beskriver ble det bestilt flere separate reiser, med forskjellig antall personer på hver strekning, og forskjellige flyselskap på hver strekning. Klager fikk med seg reisedokumenter på hver reise/strekning ved kjøp. Det fremkommer på alle

dokumenter om bagasje er inkludert eller ikke. Kostnad for bagasje ville ha tilkommet dersom det hadde blitt lagt til ved kjøp av billettene. Klager har selv ansvar for å gjennomgå reisedokumentene før avreise.

Klager hadde bestilt to leiebiler. Slik Ticket forstår det hadde den ene klageren som hentet ut sin bil sist ikke med seg voucher for leiebilen.

Ved alle mailutsendelser til kunder i forbindelse med kjøp av leiebil opplyses det alltid om «Viktig informasjon». Klager mottok tre mailer med denne informasjonen i april, 16.4, 18.4 og 19.4. Under "Viktig informasjon om din bestilling" kommer det frem at det er viktig å lese nøye igjennom all informasjon på voucheren. Her advares det blant annet om at leiebilselskapene på stedet kan komme til å tilby ekstra forsikringer, og at disse ofte er dyre og helt unødvendige. Videre kommer det frem at dersom man inngår egne avtaler med leiebileselskapet på stedet er man selv ansvarlig for disse.

I tillegg står det på voucher under "viktig melding" at man kontakter AutoEurope ved tilbud/krav om kjøp av tilleggsutstyr/tjenester. Kontaktinformasjon står på voucher og de er tilgjengelig 24-timer i døgnet. Vi kan ikke se at AutoEurope ble kontaktet i forbindelse med avhenting av bilen.

Ticket kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Tickets brev.

### **Nemnda bemerker**

Denne saken dreier seg ikke om en pakkereise da flybilletter og leiebiler ble kjøpt på forskjellige tidspunkter.

Transportklagenemnda behandler klager mellom passasjerer og flyselskap/flyplasser/reisebyråer når det gjelder leveransen og utførelsen av flytjenestene, med utgangspunkt i den norske luftfartslovgivingen. For at en sak skal behandles i nemnda må det foreligge et rettslig spørsmål som ligger inn under luftfartslovgivingens område. Klager på tilleggsytelser som kan kjøpes fra et reisebyrå eller et flyselskap som forsikring, leiebil, hotell og så videre, ligger utenfor nemndas mandat og kompetanse i henhold til Transportklagenemndforskriften og kan dessverre ikke behandles av nemnda.

Klager har ikke anført at han under bestillingsprosessen spesifiserte at bagasje måtte inkluderes. Det fremkommer på alle reisedokumentene om bagasje er inkludert eller ikke. Klager har etter nemndas syn selv ansvar for å gjennomgå reisedokumentene før avreise.

Etter dette kan nemnda ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)