

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgift for å sjekke inn bagasje på flyplassen i Istanbul

Dato

19.09.2023

Saksnummer

2023-00247

Tjenesteytere

Travellink

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt billett hos Travellink og skulle reise den 04.11.2022 fra Antalya via Istanbul og Oslo til Bergen med Turkish Airlines. Ved kjøpet av billetter ønsket klager å betale for 1 kolli innsjekket bagasje, men det var ikke mulig da hun bestilte billetten. Hun tok derfor kontakt med Travellink via chat for å bestille og betale for 1 koffert. Vedkommende hun snakket med sa at det ikke var noe problem å sjekke inn ett kolli på flyplassen, men klager ville helst at Travellink skulle registrere 1 kolli i bestillingen på forhånd. Kundeveilederen belastet da hennes kredittkort med kr 352,15 for dette og klager trodde det da var i orden. Travellink refunderte imidlertid beløpet med beskjed om at hun måtte sjekke inn og betale for 1 kolli på flyplassen fordi de ikke hadde fått noen bekreftelse på bagasje fra flyselskapet. Det ble nok en gang presisert at det ikke skulle være noe problem.

Da klager skulle sjekke inn på flyplassen i Istanbul fikk hun beskjed om å gå til en egen skranke for Turkish Airlines da vedkommende i innsjekkingsskranken ikke kunne sjekke inn kofferten. Hos flyselskapet ble et eget skjema fylt ut og klager måtte betale 10798,46 tyrkiske lire, ca. kr 6000 på den tiden, for kofferten som veide 13 kg. Klager mener dette er en altfor høy pris og forsøkte å forklare at hun ikke skulle betale for overvekt, men kun sjekke inn 1 kolli. Hun ble ikke hørt og måtte bare betale for å rekke flyet.

Klager sendte en klage til Travellink siden det var der hun hadde kjøpt billetten og de som hadde forklart at hun kunne bare sjekke inn kofferten på flyplassen i Istanbul, men de har avvist henne og svart at de ikke kan gjøre noe med saken. Til selskapenes tilsvarende klagenemnda stiller klager spørsmål ved det hun mener er direkte feilinformasjon fra Travellink når det gjaldt det å sjekke inn bagasjen på flyplassen. Travellink hadde bekreftet at det ikke ville være noe problem. Klager tilføyer at hun prøvde å sjekke inn kofferten direkte på Turkish Airlines sine nettsider for å være på den sikre siden, men det

var ikke mulig å få til, så klager hadde slått seg til ro med at det ville ordne seg siden hun hadde fått bekreftelse fra Travellink.

Videre stiller klager spørsmål om hvorfor det ikke var mulig for Turkish Airlines å sjekke inn kofferten på vanlig måte og med vanlig pris som også sto oppgitt på deres nettsider. Da hadde jo kapasitet på flyet til klagers koffert.

Klager fastholder sitt krav om refusjon av det hun mener er en altfor høy pris for innsjekking av bagasje.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Turkish Airlines viser til at klager hadde en billett der bagasje ikke er inkludert. Dette er en såkalt "promotional ticket" og da må man betale for eventuell bagasje på flyplassen. Turkish Airlines kan ikke kommentere om prisen klager betalte var høy eller ikke.

Travellink presiserer at de ikke kan ta ansvar for beløpet som klager ble belastet på flyplassen. Travellinks kundeveileder kunne ikke legge til bagasje i klagers billettbestilling. Årsaken til dette er at Turkish Airlines beregner prisen for ekstra bagasje på billetten basert på vekt og tillater ikke Travellink som er agent å selge noe bagasje, spesielt ikke etter at billetten er utstedt. På bakgrunn av dette kan ikke Travellink utbetale noen erstatning i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Ved bestilling av en flyreise på internett er man selv ansvarlig for å kontrollere at informasjonen som blir lagt inn er riktig. Det er også viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen som hovedregel bindende.

Hvor mye bagasje en kan medbringe avhenger av billetttypen/avtalen en har inngått med flyselskapet. I denne saken har klager kjøpt en økonomibilletttype der bagasje ikke var inkludert. Det viste seg at det ikke kunne legges til bagasje på denne billetten og klager fikk informasjon av Travellink om at hun da måtte betale for bagasjen ved innsjekk på flyplassen.

Slik nemndas flertall - bransjerepresentantene og nemndas leder - oppfatter saken fikk klager sjekket inn sin koffert på flyplassen i Istanbul. Det kan således ikke ha vært gitt noen feil informasjon fra Travellink. Klager mener imidlertid at hun betalte en altfor høy pris for å sjekke inn en koffert. Beløpet som ble betalt ble beregnet ut fra antall kilo og prisen per kilo for ekstra bagasje. Skjemaet som klager har lagt frem viser at det er utstedt en «Excess baggage ticket» som er fylt ut for hånd og det er merket med "Excess". Skjemaet har flyselskapets logo og det er skrevet "13 kg = TRY 10798,46".

Flertallet er enig med klager at det var en svært høy pris, men kan ikke se at det er grunnlag for å kreve refusjon. Klager hadde kjøpt en billett der bagasje ikke var inkludert

og da må man betale ekstra dersom man likevel ønsker å medbringe en koffert som må sjekkes inn. Det ligger utenfor nemndas mandat å vurdere prisnivået for dette på flyplassen i Istanbul. Flertallet kan derfor ikke anbefale at klager gis medhold i en eventuell reduksjon og refusjon av prisen hun betalte.

Mindretallet – forbrukerrepresentantene – oppfatter det slik at klager har anført at hun ble avkrevd en uriktig og urimelig høy pris for kjøp av et innsjekket kolli på flyplassen. Klager antyder at det er fakturert overvektpris på hele bagasjens vekt.

Etter mindretallets syn er Turkish Airlines nærmest til å avklare hva som følger av deres vilkår i et tilfelle som dette der klager anfører at det er tatt en uriktig pris. Flyselskapet har i sitt tilsvaer kun uttalt følgende:

Passenger has no bag allowance in the ticket. If the passenger chooses promotional ticket with no bag allowance then they need to pay at the airport. I cant make any comment whether the price was high or not.

Flyselskapet kunne altså ikke bekrefte at denne prisen samsvarer med deres vilkår, og de har heller ikke fremlagt de aktuelle vilkårene. Slik saken er opplyst, særlig i betraktning av flyselskapets tilsvaer og opplysningen på kvitteringen hvor det var krysset av for «Excess», legger mindretallet til grunn at klager ble fakturert en overvektpris per kilo for hele bagasjen. Mye tyder også på at selskapet ikke opererer med offentlige tilgjengelige priser for overvekt eller kjøp av ekstra innsjekket bagasje på flyplassen. Klager har dermed ingen praktisk mulighet til å påvise at hun er fakturert feil, hvilket også tilsier at bevisbyrden rimeligvis må legges på flyselskapet.

Mindretallet kan ikke se at flyselskapet hadde avtalehjemmel til å kreve et så høyt beløp for innsjekket kolli kjøpt på flyplassen. I fravær av hjemmel i en (balansert og rimelig) kontrakt, fremstår beløpet urimelig høyt, og avtalen må endres i tråd med avtaleloven § 36 slik at klager kun faktureres normalprisen for ett kolli innsjekket bagasje på tilsvarende strekning.

Vedtaket er avsagt med dissens slik det fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)

Christine Alette Benum (Widerøe)