

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Refusjon av betaling for bagasje.

Dato

27.03.2023

Saksnummer

2022-02086

Tjenesteytere

SAS

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager med til sammen fire personer hadde reise bestilt SAS Go Smart billetter via sas.no fra Molde via Bergen til Billund den 8. august 2022 med Widerøe og hjemreise fra København via Oslo til Molde den 13. august med SAS.

Klager oppdager kort tid i forvegen at de kun har håndbagasje inkludert på flygningen med Widerøe. SAS nekter å hjelpe og viser til at dette er Widerøe sitt ansvar. Widerøe forklarer til klager at de ikke kan røre billetter utstedt fra sas.no, og at dette er SAS sitt ansvar. Klager blir anbefalt å legge ut for bagasje, og be om refusjon fra SAS, men SAS mener at klager har bestilt i en annen bookingklasse.

Klager krever kr. 299 for utlegg til en innsjekket bagasje.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke inngitt tilsvaer til nemnda.

Widerøe anfører at billetten er kjøpt hos SAS og dokumentet er utstedt av SAS. Widerøes Go Light-billett inkluderer dessverre ikke bagasje, noe billettutsteder må formidle til klager.

Widerøe vil derfor ikke refundere disse kostnadene.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd. I denne saken har én av tjenesteyterne, SAS, ikke innlevert tilsvaer.

Ved bestilling eller endring 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 den store hovedregel bindende.

Hvor mye bagasje en kan medbringe avhenger av billetttypen/avtalen en har inngått med flyselskapet. I denne saken har klager kjøpt flybillettene på SAS sine hjemmesider. Billettklasse på billettene står oppgitt til å være "SAS Go Smart". Dette er hos SAS en billettklasse som skal inkludere både håndbagasje og innsjekket bagasje.

Nemnda kan basert på sakens dokumentasjon ikke se hvordan det så ut for klager da han bestilte reisen. Dette er noe SAS kunne ha dokumentert ved å fremme tilsvaret i saken. Det vil være utfordrende for en kunde/passasjer å fremlegge dokumentasjon fra selve bestillingsprosessen i etterkant. Klager har imidlertid forklart sin versjon av hendelsen, og han har dokumentert chat-samtale med både SAS og Widerøe. I chatten med Widerøe uttaler flyselskapet at SAS skulle ha hjulpet klager. Slik nemnda oppfatter det var eneste grunnen til at Widerøe ikke kunne gjøre dette fordi billettene var utstedt på SAS-billettnummer. Nemnda mener dette trekker i retning av at bookingen i dette tilfellet skulle være korrigert/ordnet på en måte slik at bagasje var inkludert også på flyvningene som ikke var operert av SAS selv.

Nemnda er videre av den oppfatning at dersom bagasjereglene for den samlede reisen (som bookes under ett) kan variere, så bør klager informeres om dette, i det minste med et generelt varsel. På denne måten kan kunden ta stilling til om hen ønsker å inngå avtalen på de aktuelle vilkårene eller ikke.

Nemnda mener basert på ovenstående og slik saken er dokumentert at klager med rette kunne forstå det som at bagasje var inkludert på hele reisen, og at dette var en forutsetning for inngåelsen av avtalen. Nemnda anbefaler med dette at SAS refunderer 299 NOK til klager, slik at han ikke har betalt mer enn det avtalen gav anvisning på.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer 299 NOK til klager.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)
Sølvi Hagen (Ticket)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)