

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Dekning av nye flybilletter grunnet feil ved bagasjehåndteringen på Schiphol og at klager kun hadde bestilt billetter med håndbagasje inkludert hos Expedia.

Dato

19.09.2022

Saksnummer

2022-01693

Tjenesteytere

Expedia.no

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise med fly og hotell for fire personer som ble bestilt via Expedias nettside med KLMs rutefly fra Oslo til Roma med mellomlanding i Amsterdam/Schiphol i perioden 12.07.2022 - 21.07.2022. Totalpris 54 060,10 kroner.

Klager har anført at de ved kjøp av 4 flybilletter fikk ulike valg i forhold til om de ønsket å sjekke inn bagasje eller ikke, men de fikk ikke muligheten til å velge ulike billetter for de reisende.

Klager ønsket ikke å sjekke inn 4 kolli med bagasje og valgte derfor billetter som tillot kun håndbagasje hvor det er mulighet for å legge til bagasje senere, enten ved å kjøpe på nett eller og betale ved innsjekking. Klager skriver at det går klart frem av informasjon på Expedia.no at en står fritt til å legge til bagasje senere ved kjøp av disse billettene, og det er ingen betingelse at denne «tilleggstjenesten» skal kjøpes på Expedia.no.

På grunn av at klager var usikker på hvor mange koffertene de måtte sjekke inn, valgte de å vente med å kjøpe innsjekket bagasje til de var på flyplassen. Klager sjekket inn 2 koffertene på utreisen, og ønsket å sjekke inn 2 koffertene på hjemreisen ved å kjøpe innsjekket bagasje på flyplassen.

På kvelden før hjemreisen fikk klager en e-post direkte fra KLM om at det var en feil på bagasjehåndteringen på Schiphol hvor de skulle mellomlande, og at klager derfor ikke kunne ta med innsjekket bagasje. Tilbudet fra KLM var da at klager kunne booke om eller få utstedt en voucher til senere bruk, selv om klager hadde kjøpt billetter som i utgangspunktet bare ga mulighet til å ta med håndbagasje.

Da klager kontaktet Expedia.no fikk de beskjed om at de måtte sette igjen bagasjen. Klager ville da ha tapt all bagasjen. En eventuell ombooking ville ikke gitt klager mulighet til å returnere til Oslo før etter en uke, noe de av ulike årsaker ikke kunne akseptere.

Klager mener det ikke fritar Expedia for erstatningsansvar at bagasje ble lagt til etter bestilling da Expedia solgte klager flybilletter der det var mulig å legge til bagasje på ulike måter etter bestilling. Klager finner ikke noe sted i vilkårene til Expedia at bagasje må legges til ved bestilling, derimot er det på nettstedet Expedia.no godt opplyst om at bagasje kan legges til ved et senere tidspunkt, enten ved kjøp via Expedia eller via flyselskapet.

Klager skriver at de i en stresset situasjon ble presset av kundebehandler hos Expedia AS til å godta vouchere fra KLM. Da de opplyste om at de hadde kjøpt en pakkereise, fikk de beskjed fra kundebehandler om å sende inn dokumentasjon på ekstrakostnader for refusjon, de fikk på det tidspunktet ingen beskjed om at deres utgifter ikke kunne dekkes. Expedia ga klager ingen beskjed om at de kunne avbestille den resterende delen av reisen og mener Expedia presset de til å godta en voucher som de ikke ønsker.

Klagers krav: Dekning av nye flybilletter, totalt 33 787,09 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte fly og hotell via Expedias nettside, avreise 12. juli 2022 og retur 21. juli 2022.

Expedia anfører at klager selv skriver i klagen at de under bestillingsprosessen bestilte reisen uten innsjekket bagasjen inkludert. Dermed var kun håndbagasje inkludert. Innsjekket bagasje ble først kjøpt på flyplassen direkte hos KLM. I løpet av reisen, men før returreisen startet, ble klager informert av flyselskapet om at det var en feil med bagasjehåndteringen på Schiphol lufthavn og at de ikke ville kunne ta med innsjekket bagasje.

Klager kontaktet Expedias kundestøtte den 21. juli 2022 og ba om hjelp. Expedia kontaktet KLM for å prøve å finne andre alternativer for klager, men det var ingen andre flyreiser tilgjengelige.

KLM tilbød klager muligheten til å kansellere flyet og motta reisekuponger med KLM gyldig i ett år. Klager har akseptert disse kupongene og det ble gjort en ny bestilling hos Norwegian Air Shuttle.

Klager ber om refusjon for kjøpt bagasje og den nye returbilletten med Norwegian Air Shuttle. Siden klager kjøpte bagasje direkte med KLM på flyplassen, mener Expedia dette er utenfor reservasjonsvilkårene og betingelsene klager godtok ved bestilling. Expedia

er en reisearrangør som forenkler kjøp av tjenester som flybilletter, hotellrom osv., men skriver at de ikke driver disse produktene og at de ikke er ansvarlige for måten disse tjenestene utføres på. I tillegg ble bagasjen klager ønsker refusjon for ikke kjøpt via Expedia.

Expedia har tidligere informert klager om at kravet må rettes mot flyselskapet, KLM, og mener fortsatt at dette er riktig løsning for både bagasje og ekstrakostnader for ny flyreise hjem.

Expedia avviser dermed klagers krav.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Expedia.no.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise med fly og hotell for fire personer som ble bestilt via Expedias nettside med KLMs rute-fly fra Oslo til Roma med mellomlanding i Amsterdam/Schiphol i perioden 12.07.2022 - 21.07.2022. Totalpris 54 060,10 kroner.

Klager har anført at de ved kjøp av 4 flybilletter fikk ulike valg i forhold til om de ønsket å sjekke inn bagasje eller ikke.

Klager bestilte reisen uten innsjekket bagasje inkludert. Dermed var kun håndbagasje inkludert. Innsjekket bagasje ble først kjøpt på flyplassen direkte hos KLM. I løpet av reisen, men før returreisen startet, ble klager informert av flyselskapet om at det var en feil med bagasjehåndteringen på Schiphol lufthavn og at de ikke ville kunne ta med innsjekket bagasje.

Klager kontaktet Expedias kundestøtte den 21. juli 2022 og ba om hjelp. Expedia kontaktet KLM for å prøve å finne andre alternativer for klager, men det var ingen andre flyreiser tilgjengelige.

KLM tilbød klager muligheten til å kansellere flyet og motta reisekuponger med KLM gyldig i ett år. Klager har akseptert disse kupongene og gjort en ny bestilling hos Norwegian Air Shuttle.

Klagen gjelder refusjon for kjøpt bagasje og den nye returbilletten med Norwegian Air Shuttle. Siden klager kjøpte bagasje direkte med KLM på flyplassen, mener Pakkereisenemnda at refusjonskravet må rettes direkte til KLM. Bagasjen var ikke en del av pakkereisen slik nemnda vurderer det. Klager bestilte ikke bagasje via Expedia. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)