

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av bagasjebyr.

Dato

21.04.2020

Saksnummer

2019-01783

Tjenesteytere

Hanave Travel Agency

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise t/r Kristiansand - Porto Alegre hos Hanave Travel, pris kroner 9 547. Reisen var med KLM via Amsterdam. Senere ønsket klager å endre returen til å gå fra Sao Paulo i stedet. Klager ville selv ordne transport mellom Porto Alegre og Sao Paulo. Totalprisen på billetten steg til kroner 12 076. Klager syntes prisen var høy, men hun aksepterte og betalte.

Klager ble ikke på noe tidspunkt informert om at bagasje ikke var inkludert i billetten. Klager betalte på forhånd kroner 391 + kroner 265 for å sjekke inn bagasje, men måtte til tross for dette også betale på flyplassen for å få sende bagasje; kroner 981 + kroner 588.

Klager stiller seg kritisk til at hun ikke ble informert om bagasjereglene på forhånd og krever refusjon av bagasjebyr av reisebyrået, tilsammen kroner 1 834.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Høsten 2018 bestilte klager en reise t/r Kristiansand - Porto Alegre for reise 7. mars - 15. april 2019. Prisen på billetten var kroner 9 547 og inkluderte en innsjekket bagasje.

En uke før avreise ber klager om at utreisedatoen endres til avreise 11. mars, og at hennes returreise den 15. april endres til å fly hjem fra Sao Paulo istedet for Porto Alegre. Reisebyrået informerte klager om at ny pris på billetten ville bli kroner 12 076. Klager aksepterte og betalte.

Mot slutten av 2018 ble bagasjereglene for reiser mellom Amerika og Europa endret; man kunne nå kjøpe billetter uten inkludert bagasje. Klagers nye billett inkluderte ikke innsjekket bagasje. Reisebyrået informerte klager om at en billett inkludert bagasje på dette tidspunktet ville kostet mye mer. Hanave Travel viser til fremlagt kopi av epost fra

reisebyrået til klager sendt 6. mars med informasjon om at bagasje ikke er inkludert i billetten.

Hanave Travel stiller seg undrende til klagers krav. Reisebyrået kan ikke se å ha gjort noe galt i denne saken og kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager bestilte en reise t/r Kristiansand - Porto Alegro hos Hanave Travel. En uke før avreise endret klager billetten. Hun stiller seg i ettertid kritisk til at bagasje ikke var inkludert i den nye billetten, og krever nå refusjon av bagasjegebyr hun måtte betale direkte hos flyselskapet ved avreise.

Hanave Travel har fremlagt utskrift av en epost fra reisebyrået til klager datert 6. mars hvor det kommer frem at bagasje ikke var inkludert på den nye billetten. Nemnda mener klager ble informert i god tid før avreise om at bagasje ikke var inkludert. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende.

Nemnda kan ikke se at klager har fremlagt dokumentasjon på at hun mottok bekreftelse på at bagasje var inkludert i billettprisen på den nye billetten før avreise, og kan ikke anbefale at hun gis medhold.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5 (5).

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Camilla Dragvoll (Fredrikstad og Oslo FagAkademi)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)