

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning som følge av at det ikke var mulig å sjekke inn bagasje på hjemreise.

Dato

05.10.2023

Saksnummer

2023-01283

Tjenesteytere

KLM

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 gav 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 gav 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.

Klager krever følgende utgifter refundert:

Bagasjeoppbevaring Roma NOK 244,-

Opphold Hotel Ariston i Roma NOK 3 572,34

Byskatt Roma NOK 240,-

Flybilletter Roma – Oslo med annet flyselskap NOK 27 376,00

Avbestillingsgebyr hotell Thon Hotel Oslofjord NOK 1 654,75

Kompensasjon for kost NOK 700

Samlet krav NOK 33 787.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Situasjonen som oppsto med bagasjesystemet på Schiphol sommeren 2022 oppstod som følge av en feil ved operasjonen på flyplassen, ikke av KLM. KLM kan derfor ikke stå ansvarlig for denne hendelsen.

Klager fikk tilbud om å kun reise med håndbagasje, reise en uke senere med innsjekket bagasje, eller motta reisekuponger/voucher. Klager valgte sistnevnte. KLM har dermed oppfylt sin plikt ved å tilby klager et alternativ.

KLM kan ikke imøtekomme klagers krav. KLM anbefaler klager å rette kravet mot reisebyrået Expedia, da det var reisebyrået som anbefalte ham å akseptere tilbudet om voucher.

Nemnda bemerker

Nemnda bemerker at saken ble behandlet i Pakkereisenemnda den 19. september 2022 mot Expedia (sak nummer 2022-01693). Klager fikk ikke medhold mot reisebyrået, med den begrunnelse at klager kunne kjøpe bagasje direkte hos KLM på flyplassen, og nemnda anbefalte klager å rette saken mot flyselskapet. Transportklagenemnda har mottatt klagen mot KLM, og saken har fått saksnummer 2023-01283:

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.

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 på hjemreisen fra Roma til Oslo.

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 et annet flyselskap, pris NOK 27 376. Klager pådro seg videre utgifter til kost og losji m.m., hans samlede krav er på NOK 33 787.

Etter nemndas syn foreligger det ikke ansvarsgrunnlag eller slik årsakssammenheng at det er naturlig å holde KLM ansvarlig for klagers krav.

Det vises til at årsaken til at klager ikke kunne ta med bagasje på flyreisen fra Roma til Oslo, var problemene med bagasjehåndtering som oppstod på Schiphol. Disse problemene må anses som en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått av KLM selv om alle rimelige tiltak var truffet. Bagasjehåndteringen på Schiphol er ikke en del av KLMs vanlige virksomhet og er utenfor selskapets faktiske kontroll.

Videre viser nemnda til at klager fikk valget mellom enten å reise til oppsatt tid med kun håndbagasje, å reise en uke senere med innsjekket bagasje, eller å kansellere reisen mot reisekuponger. Klager valgte - om enn motvillig - det siste alternativet; kansellering og reisekuponger.

Endelig viser nemnda til at klager hadde kjøpt flybilletter uten innsjekket bagasje. Dersom billettene hadde omfattet bagasje, ville det kunne påvirket KLMs omsorgsforpliktelser i den situasjonen som oppsto.

Nemnda kan på denne bakgrunn ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav om erstatning fra KLM.

Nemnda anbefaler klager å søke refusjon fra sitt forsikringsselskap.

Forbrukerrepresentant Bernhardsen fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én forbrukerrepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)

Christine Alette Benum (Widerøe)