

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av beløp betalt for bagasje. Tvist om hvilken billetttype som ble bestilt.

Dato

24.06.2022

Saksnummer

2022-00383

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte flybilletter på KLM sine nettsider for å reise fra Oslo til Monterrey mars 2022 (tur/retur, med retur i april 2022).

Da innsjekket bagasje var viktig for klager, valgte hun standardbilletter hvor dette skulle være inkludert. Klager dobbeltsjekket at alt så riktig ut før hun utførte betalingen. Da klager mottok billettene pr. e-post oppdaget hun at ingen bagasje var inkludert, og at KLM hadde utstedt de "enkleste" billettene. I tillegg var returreisen kansellert. Klager kontaktet KLM på Whatsapp, både for å klage på at hjemreisen ble kansellert med en gang, og at billettene ikke inkluderte bagasje. KLM fikset en ny returflyvning, men kunne ikke hjelpe klager med bagasjen. Klager ble henvist til å kjøpe bagasje på flyplassen. Hun fikk imidlertid ikke vite hva prisen ville komme på. Klager så på hjemmesiden til flyselskapet, og så at det kunne komme opp helt mot 240 euro. Klager så på dette som uaktuelt. da hun allerede egentlig hadde funnet billetter som inkluderte bagasje.

KLM sa at det kan skje "endringer i bestillingen" fordi flere kan se på samme billetter. Klager sjekket imidlertid rett etter bestillingen ble gjennomført, og så at samme billetter fortsatt var tilgjengelige til samme pris.

Klager kontaktet KLM flere ganger etterpå både på Whatsapp, Facebook og telefon. Hun fikk til slutt tips om å sende inn en reklamasjon. Dette gjorde klager den 20. januar. Hun fikk ikke svar.

Klager ønsket opprinnelig en løsning i saken før avreise den 24. mars. Det endte imidlertid med at klager måtte kjøpe bagasje på egenhånd. For utreisen fikk hun betalt for bagasje på nettet etter å ha sjekket inn (483 NOK). For returreisen fikk hun

feilmelding når hun forsøkte å kjøpe bagasje på nettet. Hun måtte kjøpe ekstra bagasje på flyplassen i Monterrey (1600 Mexikanske pesos/733,59 NOK).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har lastet opp skjermbilder som viser billettpriser. Det fremgår imidlertid ikke hva prisene omfatter. Datoer eller ruter vises heller ikke.

KLM har sendt inn oversikt over de ulike billetttypene/reiseklassene. Før kjøpet gjennomføres vil klager bli presentert et referat av bestillingsdetaljene, inkludert rute, pris, antall bagasje inkludert og flyselskap. Reglene gjelder kun for KLM-flyvninger.

Etter å ha sett på klagers billett kan KLM stadfeste at det var tale om en Light Fare-billett. Denne billetttypen inkluderer ikke bagasje. Hun måtte derfor kjøpe bagasje. Basert på prisen klager betalte var avgiftene korrekte.

Nemnda bemerker

Ved bestilling av en flyreise på internett, er det viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen som den store hovedregel bindende.

Klager har anført at det under bestillingsprosessen sto at hun kjøpte standardbilletter hvor bagasje var inkludert. KLM har på sin side sjekket klagers booking og stadfestet at klager kjøpte en "light fare" billett hvor bagasje ikke var inkludert.

I henhold til fremlagt bookingbekreftelse hadde klager økonomibilletter med 0 innsjekket bagasje inkludert. Inkludert var imidlertid 1 stk håndbagasje/liten koffert og 1 stk mindre tilbehør.

Basert på sakens dokumentasjon finner ikke nemnda det godtgjort at klagers billetttype var en annen ved endt bestilling enn under bestillingsprosessen. Nemnda finner med dette ikke grunnlag for å gi klager medhold i kravet om refusjon av bagasjekostnadene som oppstod.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)