

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av bagasjeavgift.

### Dato

09.04.2019

### Saksnummer

2018-01600

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt eurobonusbilletter for fire personer for reise t/r Oslo - Bergen 9. - 12. mai 2018. Ved en feil bestilte klager en ekstra bagasje for to av de reisende, for kroner 295 per person. Klager kontaktet SAS som sa det var mulig å få refundert dette gebyret i etterkant av reisen. Etter at reisen var gjennomført fikk klager likevel ikke refundert bagasjegebyret.

Dersom klager hadde visst at gebyret ikke var refunderbart, ville han avbestilt reisen da det fortsatt var under 24 timer siden han bestilte den. Han ville da fått full refusjon av gebyret.

Reisen ble gjennomført, men de to passasjerene hadde ikke med seg en ekstra kolli.

Klager stiller seg kritisk til slik feilinformasjon og krever kroner 590 refundert.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kjøp av ekstra bagasje er ikke refunderbart selv ikke innen 24-timers regelen. Dette fremkommer av SAS' regler og vilkår som klager krysset av for å ha lest ved kjøp av billettene. SAS viser til fremlagt utskrift av vilkårene.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

### Nemnda bemerker

Klager bestilte klager en reise for fire personer t/r Oslo - Bergen på SAS sin hjemmeside.

Klager anfører at han ved en feil bestilte to ekstra bagasje for mye. Han kontaktet SAS og fikk beskjed at han kunne få bagasjegebyret refundert i etterkant av reisen.

Før klager fikk gjennomført bestillingen måtte han krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at bagasjegebyr ikke er refunderbart, heller ikke om man avbestiller billettene. Disse reglene er ikke lovbestemte og varierer fra flyselskap til flyselskap.

Ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for å sette seg inn i vilkårene før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende. Når en kunde gjør en feil som i dette tilfellet, har han ingen rettigheter utover det avtalen gir anvisning på.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)