

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag for innsjekket bagasje pga. mangelfull informasjon på nettsidene til Expedia.no

### Dato

19.02.2016

### Saksnummer

113/15P

### Tjenesteyter

Expedito

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag for innsjekket bagasje pga. mangelfull informasjon på nettsidene til Expedia.no

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en pakkereise med fly og hotell til London i perioden 09.04.15 - 12.04.15.

Da klager bestilte reisen med Expedia.no var de veldig bevisste på at flyreisen skulle inkludere innsjekket bagasje. Klager valgte derfor British Airways og sjekket at bagasje var inkludert.

Da klager sjekket inn på avreisedagen fikk de beskjed om at deres billett var «Handbaggage Only». Dette sto ikke nevnt noe sted hos Expedia.no. Det sto at flyselskapet kan ta ekstra betalt. Men siden klager hadde en økonomi flight og flyselskapets nettsider opplyser at økonomi flighter inkluderer 23kg innsjekket bagasje og det ikke sto noe sted i deres bestilling eller reisebekreftelse at deres bestilling gjaldt «Handbaggage Only», så mener klager at Expedia.no ikke kan hevde at de burde ha forstått at bagasje ikke var inkludert.

Klager informerer om at dersom man gjennomfører en lignende bestilling på Expedia.no sine sider i dag vil man få opp den opplysningen om bagasje som klager ikke fikk frem da de bestilte reisen i november 2014. Hadde klager fått informasjon om at bagasje ikke var inkludert, ville de ikke gjennomført kjøpet hos Expedia.no.

Klager krever refundert tillegget for innsjekket bagasje som de betalte på Oslo Lufthavn, Gardermoen 9. april 2015, 4 kolli à kr 765, totalt kr 3.060. Dessuten kr 1.440 som de forhåndsbetalte for bagasje på nett den 10. april 2015 mens de var på reise.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Expedia.no har i det vesentlige anført:

Til klager har Expedia skrevet følgende:

«Tack för att du kontaktar Expedia.no angående reiserutenr: 13338331764.

Tyvärr kommer vi inte kunna refundera era gebyrer för bagasje då den informationen vi skriver är korrekt.

Det är inkluderat 23KG handbagasje och inte inkluderat incheckat bagasje.»

De klaget på nytt og fikk følgende svar: «När du gör en bokning på Expedia så framgår det att det kan innebära extra kostnader för incheckat baggage och att man kan kontrollera detta när man har bokat. Beklagar om detta blev en oväntad utgift men eftersom det framgår när man bokar att det kan innebär extra kostnader så kan inte Expedia återbetala er.»

Det vises for øvrig til brev fra Expedia.no.

### **Nemnda bemerkar:**

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Klagerne reiste med et rutefly fra Oslo til London (British Airways). Selskapet er et fullservice selskap. Det står i vilkårene at passasjerer som reiser økonomiklasse vanligvis kan ta med seg 23 kg. bagasje. Under overskriften «ekstra flytjenester» står det riktignok at flyselskapet kan ta betalt tilleggsavgifter for innsjekket bagasje eller andre valgfrie tjenester. At det skulle være solgt «hand baggage only fares» fremgikk i følge klageren ikke av billettene. I mangel av annen informasjon fra arrangøren legges denne opplysning til grunn.

Det fremgår da ikke at billettene denne saken gjelder er solgt på andre vilkår enn de vanlige. Det tilfredsstiller ikke det klarhetskravet som etter nemndas syn må tolkes inn i avtaler inngått med forbrukere, jfr. pakkereiseloven § 3-3. Arrangørens opplysningsplikt før avtaleinngåelse vedrørende avtalevilkårene, svarer til modeller for moderne lovregler med krav til etterrettelig og fullstendig markedsføring av varer og tjenester.

Nemnda finner etter dette at klagerne har krav på å få sine utlegg i forbindelse med bagasje dekket. Beløpet er oppgitt til kr 4.500,- og er ikke kommentert av Expedia.

### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerne får refundert sine utgifter i forbindelse med bagasje, totalt kr 4.500.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Anne Edvardsen, Ving Norge AS.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*