

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av bagasjegebyr.

### Dato

11.09.2018

### Saksnummer

2017-02811

### Tjenesteytere

Brussels Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Brussel t/r 1. - 4. november 2017.

Den 30. oktober gikk klager inn på nettsiden til flyselskapet for å bestille sete og bagasje for seg og sitt reisefølge (to personer). Da han skulle betale for tjenestene fikk han problemer med nettsiden og måtte starte betalingen om igjen flere ganger. Han mottok ingen bekreftelse mellom hver omstart.

Det endte med at klager betalte for 4 + 1 bagasje (kroner 2 280) istedet for 1 + 1 bagasje.

Senere viser det seg at klager allerede hadde to bagasje inkludert i billettene, så hele bestillingen klager gjorde den 30. oktober var unødvendig. Sete reservasjonen ble utført og betalt korrekt.

Klager krever hele beløpet refundert, med fradrag av setereservasjonen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers billetter ble kjøpt hos Travellink. Det var en kolli per person inkludert i billettene.

Den 30. oktober bestilte klager ekstratjenester (seter og ekstra bagasje) på Brussels Airlines hjemmeside. Det ble etter hver bestilling sendt en epost til epost adressen klager oppgav som kontaktinformasjon hos Travellink. Brussels Airlines viser til fremlagt kopi av epostene som ble sendt klager.

I henhold til Brussels Airlines regler og vilkår er det ingen refusjon på ekstratjenester som ekstra bagasje eller forhåndsreservering av seter.

Brussels Airlines kan ikke imøtekomme klagers krav.

## Nemnda bemerker

Den 30. oktober bestilte klager ekstratjenester (seter og ekstra bagasje) på Brüssels Airlines hjemmeside. Han var ikke klar over at bagasje var inkludert i billetten. Det ble etter hver bestilling sendt en epost til epostadressen klager oppgav som kontaktinformasjon hos Travellink. Brüssels Airlines har fremlagt kopi av epostene som ble sendt klager.

I henhold til Brüssels Airlines regler og vilkår er det ingen refusjon på ekstratjenester som ekstra bagasje eller forhåndsreservering av seter.

Ved bestilling av en flyreise på internett er man selv ansvarlig for å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen og eventuelle ekstratjenester, som her, bekreftes. Når en kunde gjør en feil som i dette tilfellet, har han ingen rettigheter utover det avtalen gir anvisning på. Nemnda bemerker at det ikke er erkjent fra selskapets side eller sannsynliggjort at feil på nettsiden var medvirkende til at klager bestilte for mange kolli.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

## Vedtak

Transportklagenemnda - fly kan ikke anbefale at klager gis medhold.

## Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)  
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)  
Camilla Rise (NHO luftfart)  
Borgar Sandvik  
Joachim Sponheim (SAS)