

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av tillegg for bagasje.

Dato

20.03.2017

Saksnummer

2016-00164

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for 2 personer med innkvartering i en 1-romsleilighet på Villa Perivoli, Preveza, Hellas, i perioden 26.09.2016 – 03.20.2016. Totalpris kr. 5.980.

Ved utreisen fra Oslo Lufthavn Gardermoen sjekket klager inn på en av automatene som ved tidligere reiser. Han ble ikke avkrevd gebyr for bagasjen da den ble levert i innsjekkingssranken.

Klager var klar over at han hadde noe overvekt og tok tak i en av guidene før innsjekkingen på Preveza flyplass. Han ønsket at hun skulle være vitne da det gikk rykter om at vektene ved innsjekkingen viste for mye. Klager hadde med seg sin egen bagasjevekt som han vet er 100% nøyaktig. Flyplassens vekt og klagers var ikke like og klager måtte betale for 4 kilo mer i overvekt enn det hans egen vekt viste. Det ble da også oppdaget at han ikke hadde betalt for bagasje før avreise og at det stod nei under bagasje på billetten. Klager ble derfor avkrevd 100 euro for to koffertene og overvekt. Ved reisen til Preveza i mai 2016 fikk klager informasjon per telefon om at bagasje var inkludert. Klager var ikke oppmerksom på at Ving tok betalt for bagasje.

Klager har anført: «Jeg vet jeg har trykket nei på ekstra bagasje, men jeg var 100% sikker på at det var som vanlig 15 kilo pluss 5 kilo håndbagasje i pakkereisen».

Klager skriver at han ikke har mottatt den e-posten Ving viser til om at det var siste mulighet for å betale for bagasje.

Det vises for øvrig til brev fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving har delt klagen i to.

Del en går ut på at klager ikke har fått informasjon om at det ikke er inkludert bagasje i pakkereisen han kjøpte.

Del to går ut på at når innsjekkingspersonalet skulle ta betalt for overvekt, så stemte ikke vekten. Klagers vekt viste åtte kilo mens flyplassens vekt viste 12 kilo, en differanse på 4 kilo.

Ving viser til e-post sendt til klager den 12. september 2016 med emne:

Bestillingsnummer: 21970917 - din reise til Parga nærmer seg! I avsnittet: Skal du ta med bagasje? Her informerer Ving om at det kun er håndbagasje inkludert i reisens pris. Ving kan ikke se at de har feilinformert, eller holdt tilbake informasjon vedrørende bagasjen.

Ving skriver videre at de «erfarer at alle flyplasser håndhever regelen om bagasje ulikt. I Norge er de ikke like strenge som de er i utlandet.»

Ving anser at det ikke er akseptabelt at vekten på flyplassen som veier bagasjen viser 4 kilo feil. De forstår at klager har reagert på det og de har refundert mellomlegget til klagers konto.

Ving påpeker at avtalen med kunden omfatter pakkereisen slik den fremgår av bestilling, bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument, samt eventuelle tilleggssytelser som inkluderes i pakkereisen ifølge avtale mellom partene. Forøvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt på sine nettsider, i kataloger, brosjyrer e.l. en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Ving har valgt å sitere klagers kommentar til nemnda. «Vet det ble trykket nei på bagasje, ved en feil, da jeg alltid trykker nei på busstransport».

På side en av klagers reisebevis fremgår hva klager har bestilt og kjøpt av tillegg på reisen til Parga. Under tillegg står det NEI for bagasje på samtlige reisende. Under Viktig informasjon på side tre på reisebeviset, tydeliggjør Ving det ytterligere for klager, det er kun håndbagasje inkludert på reisen. Ving forklarer også hvordan klager kan legge til bagasje.

Ving har sendt klager en e-post før avreise da Vings system oppdaget at klager ikke har lagt til bagasje på sin reise. Det er derfor sent ut ytterligere informasjon for å gjøre klager oppmerksom på dette.

Ving er av den oppfatning at klager ikke har satt seg inn i opplysninger eller gått igjennom reisedokumenter som er en del av avtalen. Ving mener derfor at klager ikke kan påberope seg retten til å få tildelt kompensasjon.

Det vises for øvrig til brev fra Ving.

Nemnda bemerkar

I medhold av Alminnelike 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.

Slik nemnda forstår saken er det i bestillingsbildet for reisen et tilleggssvalg som gir mulighet til å legge til bagasje. Det ble videre informert om i bekreftelsen som ble sendt 30. juli, at bagasje ikke var inkludert. Slik nemnda ser saken er det da ikke avgjørende om klageren mottok en ny mail den 12. september med den samme informasjonen om at bagasje ikke var inkludert i reisens pris. Nemnda finner å måtte legge til grunn at det var klageren som unnlot å bestille bagasje og at den inngåtte avtalen dermed ikke omfattet annet enn håndbagasje.

Klageren hadde med seg en bagasjevekt som han er sikker på viser riktig antall kilo. Bagasjevekten på flyplassen viste 4 kilo mer, hvilket han måtte betale for. Arrangøren har i ettertid akseptert at vekten på flyplassen viste feil, og har utbetalt det beløpet overvekten på 4 kilo kostet klageren.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at klageren får refundert det han måtte betale for innsjekket bagasje tur/retur Parga.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hanne Åsell (TUI Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)