

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av tillegg for bagasje ved returen.

Dato

15.02.2018

Saksnummer

2017-03000

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to voksne og ett barn Trondheim - London med innkvartering i et familierom på Hotel Park Plaza Westminster Bridge, London i perioden 11.10.2017 - 15.10.2017. Totalpris kr. 19.987.

Kvelden før returen sendte SAS klager en SMS med opplysning om at klager hadde billetter "SAS go light" til hjemreisen og at dette ikke inkluderte ikke bagasje. Dersom de ville ha med bagasje til hjemturen, måtte dette kjøpes i tillegg. Klager betalte derfor for en bagasje til kr. 570, selv om de egentlig hadde bestilt og betalt for to stk. Den andre bagasjen fikk de plass til i hyllen over setet.

Ved henvendelse per telefon til Apollo, ble klager fortalt at Apollo ville refundere dette beløpet hvis klager sendte dokumentasjon på utlegget. Etter klagerens syn har de ikke fått det de betalte for. De krever derfor refusjon for en bagasje som de ikke fikk sende, men som ble tatt med inn på flyet og lagt i hylla over setet.

Klager krever å få refundert kr. 570 for ekstra utlegg og kr. 270 for bagasje de ikke fikk sendt på returen fra London, totalt kr. 840.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Apollo opplyser at klager i forbindelse med bestillingen betalte for to stk. bagasje med kr. 540 pr. person, kr. 270 pr. kolli pr. vei.

Dessverre fikk klager en sms fra SAS der det fremgikk at det ikke var bestilt bagasje. Klager valgte å bestille ett ekstra kolli bagasje direkte hos SAS. Klager tok ikke kontakt

med Apollo for å undersøke om det var noe feil i hans bestilling i forhold til hva som var bestilt hos Apollo. Det ville også vært mulig å sjekke på sas.no hva som var bestilt.

Klager mener sms'en skyldtes at Apollo har gjort en feil i bestillingen av reisen med SAS. Apollo henviser til utskrift fra Amadeus, der det i vedlagte PNR fremgår at bagasje er bestilt og betalt fra Apollos side.

Apollo har videre fått opplyst fra SAS at det har skjedd en del feil i utsendelse av sms'er om bl.a. bagasje, men at denne feilen nå skal være løst. Klager valgte å betale for ett stk. kolli på returen fra London direkte til SAS. Apollo har refundert dette beløpet, men finner det ikke rimelig å refundere avgiften som opprinnelig er bestilt og betalt til Apollo. Det at klager i ettertid gjør et valg om å ikke benytte seg av bestilte tjenester, medfører ikke automatisk at klager får refundert beløpet han har betalt for dette. I dette tilfellet er avgiften betalt til SAS og er ikke refunderbar.

Apollo kan ikke se at det er grunnlag for ytterligere refusjon i denne saken.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

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.

Det fremgår av klagerens billett og av den vedlagte utskriften fra Amadeus billettsystem at klageren bestilte og betalte for to stk. bagasje tur/retur Værnes. Arrangøren betalte flyoperatøren i henhold til dette. Ved en feil fra SAS' side ble det sendt ut en sms hvor det fremgikk at bagasje ikke var inkludert i billetten. Uten å kontakte arrangøren – kontaktinformasjon fremgikk av billetten, eller se i billetten hva som var inkludert i reisen – valgte klageren å betale for bagasje en gang til. Arrangøren har refundert det ekstra utlegget han ble påført. Klageren krever imidlertid også tilbakebetalt det han betalte for et stk. bagasje fra London til Værnes fordi et stk. bagasje ble bragt om bord i flyet som håndbagasje.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og de to reiselivsrepresentantene, kan ikke se at klageren har krav på å få refundert kr. 270, som er beløpet som ble betalt for den bagasjen som ble medtatt inn i flykabinen. Det fremgår tydelig av billetten at det er betalt for bagasje tur/retur. Ved fremleggelse av billett, noe alle er pliktige til å gjøre, ville feilen ha blitt oppklart i innsjekkingsskranken. En viss aktivitetsplikt bør også den som åpenbart har blitt feilinformert via en SMS ha.

Mindretallet, de to forbrukerrepresentantene, legger til grunn at feilinformasjonen fra SAS medførte et avtalebrudd som arrangøren i utgangspunktet må holdes ansvarlig for. Selv om situasjonen kunne ha blitt avklart dersom klager hadde oppsøkt billettsranken på flyplassen, fritar dette etter mindretallets syn ikke arrangøren for ansvar. Etter mindretallets syn var feilinformasjonen årsaken til at klager innrettet seg på den måten han gjorde. Klager har etter mindretallets syn derfor ikke fått levert den tjenesten han har betalt for. Selskapet har refundert utgiftene klager pådro seg ved å sende den ene bagasjen. Mindretallet finner at klager har krav på å få refundert kr. 270 for ikke å ha benyttet forhåndsbetalt bagasje.

Avgjørelsen blir fattet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at klageren gis refusjon.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
Hanne Åsell (TUI Norge AS)
Camilla Dragvoll (Ticket)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)