

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av gebyr betalt for overvekt. Anført at klager er blitt belastet for mye i henhold til flyselskapets regler for innsjekket bagasje.

### Dato

06.12.2021

### Saksnummer

2021-01462

### Tjenesteytere

Emirates

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt billetter med Emirates for å reise fra Oslo til Accra via Dubai den 13. juli 2021. I billetten inngikk innsjekket bagasje på 25 kilo. Klager ønsket å ta med mer bagasje og forsøkte å legge dette til i bestillingen, men klarte ikke å få det til. Klager anfører at en feil på Emirates' nettsider førte til at det ikke var mulig siden nettsiden hele tiden hang seg opp. Hun anfører at hun også forsøkte å ringe et nummer som var oppgitt på nettsiden, men dette nummeret var ikke i bruk. Klager bestemte seg for å heller betale for den ekstra bagasjen på flyplassen ved avreise.

Klager hadde med seg to ekstra kolli og anfører at dette kostet 200 dollar per stk. Videre ble klager belastet 325 dollar per kolli for overvekt, noe klager anfører var feil, da korrekt gebyr var 275 dollar per kolli. Klager anfører at korrekt gebyr således skulle være 950 dollar totalt. Imidlertid betalte klager 13 572 kroner, noe som tilsvarer 1566 dollar. Klager anfører at Emirates i ettertid har innrømmet at det skjedde en feil, og de har refundert 2610 kroner som følge av dette.

Klager krever 4462 kroner refundert.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Emirates har i det vesentlige anført følgende:

Klager kjøpte en billett med Emirates via et reisebyrå, etter å ha akseptert vilkårene for kjøpet. Klagers billett viser at det var tillatt å ta med innsjekket bagasje på 25 kilo på billetten.

Den 13. juli møtte klager opp til innsjekking ved Emirates' skranke på Oslo lufthavn, med bagasje på totalt 77 kilo. Som følge av dette ble klager ilagt gebyr for 52 kilo overvekt.

Som følge av en systemfeil ble klager beklageligvis belastet med 16 182 kroner i stedet for 13 572 kroner. Emirates har derfor refundert 2610 kroner til kredittkortet som ble brukt.

Klager fikk oppgitt en link til Emirates' nettsider, der prisene for overvekt fremgår. En e-post med forklaring ble sendt til klager. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

### **Nemnda bemerker**

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager hadde 25 kilo innsjekket bagasje inkludert i billetten sin. Klager ønsket imidlertid å ta med ytterligere bagasje.

Klager har ikke bestridt Emirates' anførsel om at hun hadde med seg 52 kilo ekstra bagasje. Klager har imidlertid bestridt utregningen av gebyret. Basert på fremlagt dokumentasjon på gjeldende regler for overvekt som betales på flyplassen, er nemnda av den oppfatning at gebyrets størrelse, 1560 dollar, i dette tilfellet er korrekt. Videre legger nemnda til grunn at klager ble belastet 2610 kroner for mye på flyplassen, men at dette beløpet er blitt refundert til klager.

Klager har for nemnda opplyst at det var en feil med Emirates' nettsider som gjorde at hun ikke fikk lagt til bagasje på nettet før avreise. Nemnda er av den oppfatning at klager ville ha betalt mindre dersom hun hadde lagt til bagasje i bestillingen på nettet på forhånd. Spørsmålet er derfor om Emirates kan lastes for at klager måtte betale mer som følge av at hun ikke fikk lagt til bagasje på forhånd.

Det er uklart for nemnda om problemene med bruken av nettsiden skyldes forhold på Emirates' eller klagers side i dette tilfellet. Nemnda mener at saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen. Saken avvises derfor, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 d.

### **Vedtak**

Saken avvises.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigsten (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)