

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av gebyr for ekstra bagasje.

Dato

13.06.2019

Saksnummer

2018-02446

Tjenesteytere

Ticket

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise hos Ticket fra Oslo til London den 29. mai 2018 kl 15.05 med SK809. Klager bestilte en billettype som inkluderer bagasje. Klager stiller seg kritisk til at hans reisebekreftelse som inkluderer en kolli i ettertid har blitt endret til å ikke inkludere bagasje. Klager viser til fremlagt utskrift av begge bekreftelsene.

Klager måtte betale kroner 600 på Gardermoen for å sende sin koffert. Han krever beløpet refundert.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Når man bestiller en reise hos Ticket er man selv ansvarlig for å sjekke hva som er inkludert. Klager har bestilt en reise t/r London som ikke inkluderer bagasje. Ticket viser til fremlagt utskrift av klagers bookinghistorie og fare basis som viser at klagers billett var av typen LNOLIGHT eller SAS Go Light. Denne billettypen inkluderer ikke bagasje.

Klager valgte å kjøpe bagasje på Gardermoen og betalte direkte hos SAS, dette fremkommer også av klagers bookinghistorie.

Klager hevder reisebekreftelsen endret seg fra å inkludere bagasje til deretter å ikke inkludere bagasje. Etter at klager betalte for bagasje på Gardermoen oppdaterte hans reisebekreftelse seg til å inkludere én stk kolli. Når reisen var avsluttet ble billetten endret tilbake til de opprinnelige vilkårene for reisen, det vil si ingen bagasje inkludert.

Ticket har informert klager hva som var inkludert i hans bestilling. Klager tok med seg bagasje på reisen og måtte da betale for å ta den med.

Ticket kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Tickets brev.

Nemnda bemerker

Klager bestilte en reise fra Oslo til London hos Ticket. Han mener bagasje var inkludert i billettprisen og krever nå refusjon av bagasjegebyr han måtte betale direkte hos flyselskapet ved avreise.

Ticket har fremlagt en detaljert beskrivelse av klagers bookinghistorie. Her kommer det frem at bagasjens billettnummer 117-4567339019 er utstedt den 29. mai av SAS på avreisedagen. Videre kommer det frem av bookinghistorien at billetttypen klager kjøpte var av typen Go Light som ikke inkluderer bagasje.

Ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for å sette seg inn i vilkårene før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende. Når en kunde overser en detalj slik som denne, har han ingen rettigheter utover det avtalen gir anvisning på.

Nemnda kan ikke se at klager har fremlagt dokumentasjon på at han mottok bekreftelse på at bagasje var inkludert i billettprisen før avreise, og kan ikke anbefale at han gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Linda Olsen (Norwegian Air Shuttle)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)