

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av bagasjegebyr

Dato

12.07.2016

Saksnummer

1134/15F

Tjenesteyter

Tripmonster.no

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste med KLM Oslo - Zürich den 31. juli 2015 og retur med Air France den 13. august 2015. Billettene var kjøpt gjennom Tripmonster.

Ved ankomst flyplassen oppdaget klager at billetten ikke inkluderte bagasje. Det var det ikke mulig å se av bestillingsbekreftelsen eller billetten. Ved bestilling av billettene ble klagerne heller ikke gitt valget å bestille bagasje.

Klager måtte betale 1 000 kroner for å få med bagasjen. Dersom klager hadde vært klar over dette på forhånd, kunne hun ha kjøpt rimeligere billetter med andre selskap som inkluderer bagasje i prisen. Klager krever erstattet tilleggsutgiften.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tripmonster.no har i det vesentlige anført:

Under bestillingsprosessen finnes det mulighet til å lese om hvilke bagasje- og billett regler som gjaldt for de flyvningene de ønsket. Her fremgår det at det ikke var inkludert bagasje for disse strekningene med KLM og Air France.

Klager har også før de avsluttet sin booking og betaling måttet bekrefte at de har lest og godkjent reisevilkår. «Den reisende har selv ansvar for å kontrollere hvilke bagasjeregler som gjelder. Informasjon finner du på billetten eller på respektive flyselskaps hjemmeside.»

Tripmonster.no kan ikke imøtekomme klagers ønske om refusjon av sitt bagasjeutlegg.

Det vises for øvrig til Tripmonster.no sitt brev.

Nemnda bemerker:

Alle flyselskap har regler om bagasje. Noen selskap inkluderer bagasje i billettprisen, mens andre selskap tar ekstra betalt for bagasje. Det vil også kunne være forskjellige regler innen et og samme selskap avhengig av billetttypen.

Ved søk etter billetter på Tripmonster vil man få opp tilbud på ønsket reise med forskjellige selskap. Øverst i hvert segment står «bagasje og billettregler». Klikker man på linken vil man få beskjed om bagasje er inkludert i prisen eller ikke.

Systemet kan etter nemndas vurdering virke noe uoversiktlig ved valg av reise med flere flyselskap fordi det etter omstendighetene kan være mye tekst som må leses. Nemnda er likevel av den oppfatning at klager er bundet av bestillingen slik den er foretatt. Nemnda viser til at symbolene er klare. Nemnda viser videre til at klager før hun avsluttet bestillingen har godkjent vilkårene, herunder at den reisende selv har ansvaret for å kontrollere hvilke bagasjeregler som gjelder.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap AS, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.