

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet frakt av ski.

Dato

12.03.2019

Saksnummer

2018-00923

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen to personer) skulle reise fra Oslo til München t/r den 27. januar - 3. februar 2018 med Lufthansa. Billettene ble kjøpt den 2. juni 2017 direkte hos Lufthansa for kroner 1 544 per person. Lufthansa markedsførte gratis frakt av ski ved kjøp av billetttype Economy Flex, derfor valgte klager dette flyselskapet fremfor andre.

Da klager ringte Lufthansa den 1. desember for å få bekreftet frakt av ski, fikk han beskjed om at klager ikke kunne ta med sine ski da flyet nå hadde maks antall ski ombord. Klager stiller seg kritisk til dette. Forutsetningen for kjøp av dyrere billett var nettopp gratis skifrakt. Det fremkom ikke noen forbehold ved bestilling at kun et visst antall ski ombord var tillatt.

Klager måtte leie ski i seks dager for 159 euro per person, han krever dette beløpet refundert. Videre krever klager refusjon av deler av billettprisen, satt til kroner 700 per person. Totalt krav kroner 4 580.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det stemmer at klagers billett inkluderer fri frakt av skiutstyr, men dette er med forbehold om tilgjengelighet.

Lufthansa viser til sine regler og vilkår hvor det blant annet kommer frem at frakt av sportsutstyr bør reserveres så tidlig som mulig.

Lufthansa kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager bestilte en reise på Lufthansas nettsider for reise i januar 2018. Før han fikk gjennomført bestillingen måtte han krysse av for å ha lest regler og vilkår. I Lufthansas vilkår kommer det frem at frakt av skiutstyr tilbys med forbehold om tilgjengelighet. Klager bestilte reisen i juni 2017, men ventet til desember med å reservere plass til ski. På dette tidspunktet var det ikke ledig plass til flere par ski i flyets lasterom.

Ved bestilling av reiser på nett er det svært viktig å sette seg inn i flyselskapets eller reiseselskapets vilkår. Nemnda kan ikke se at Lufthansa kan lastes for at klager var for sent ute med å reservere plass til skiene og kan ikke anbefale at han gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)