

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av bagasjegebyr.

### Dato

16.08.2018

### Saksnummer

2017-02805

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge på fire skulle reise fra Amsterdam til Oslo med SAS den 6. juli 2017 med SK828. Klager hadde plass på SAS GO, men ønsket å oppgradere til SAS Plus, og betalte kroner 500 per person for dette. Ved å oppgradere billettene trodde klager man i tillegg til bedre komfort også fikk ta med ekstra bagasje.

I ettertid viser det seg at dette ikke stemmer. Klager måtte betale 140 euro (kroner 1 365, 40) for å sende tre kolli. Han mener det ikke kommer tydelig nok frem i SAS vilkår at ekstra bagasje ikke er inkludert ved oppgradering, og krever beløpet refundert.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge hadde bestilt billetter Oslo - Amsterdam - Oslo på SAS GO LIGHT. Denne priskategorien inkluderer ikke bagasje, og klager aksepterte reglene da han krysset av for å ha lest regler og vilkår ved bestilling av reisen. SAS viser til fremlagt utskrift av prisbildet som klager får opp ved bestilling, her kommer det tydelig frem at SAS GO inkluderer 1 x 23 kg innsjekket bagasje, men at SAS GO LIGHT ikke inkluderer innsjekket bagasje.

På returen fra Amsterdam valgte reisefølget å oppgradere fra SAS GO LIGHT til SAS Plus. Man oppgraderer selv på SAS sin nettside, og tjenesten inkluderer bedre komfort og tilgang til fasiliteter, men den inkluderer ikke ekstra bagasje. SAS viser til fremlagt utskrift fra sine vilkår hvor det vedrørende oppgradering til SAS Plus står følgende: "Merk: Bagasje i henhold til opprinnelig bestilt serviceklasse(1 bagasje x 23 kg)."

SAS kan ikke se å ha gjort noe galt i denne saken og kan ikke imøtekomme klagers krav.

### Nemnda bemerker

Klager med reisefølge hadde bestilt billetter Oslo - Amsterdam - Oslo på SAS GO LIGHT. Denne priskategorien inkluderer ikke bagasje, og klager aksepterte reglene da han krysset av for å ha lest regler og vilkår ved bestilling av reisen. Klager ønsket å oppgradere til SAS Plus på returen, og betalte kroner 500 per person for dette. Ved å oppgradere billettene trodde klager man i tillegg til bedre komfort også fikk ta med ekstra bagasje. I ettertid viste det seg at dette ikke stemmer.

Man oppgraderer selv på SAS' nettside, og SAS Plus inkluderer bedre komfort og tilgang til fasiliteter, men den inkluderer ikke ekstra bagasje. SAS har fremlagt utskrift fra sine vilkår hvor det vedrørende oppgradering til SAS Plus står følgende: "Merk: Bagasje i henhold til opprinnelig bestilt serviceklasse (1 bagasje x 23 kg)."

Denne setningen mener nemndas flertall - lederen og forbrukerrepresentantene - fremstår som forvirrende. Det kan lett forstås slik at men ved å oppgradere tillates 1 bagasje x 23 kg.

Etter flertallets syn er SAS nærmest til å bære ansvaret for at informasjonen på dette punktet ikke var klar, slik at klager misforsto og oppgraderte billettene for å få et gode som viste seg å ikke være inkludert.

Mindretallet - bransjens representanter - er av et annet syn:

Mindretallet anser at flyselskapet har informert tilstrekkelig om bagasje i sine vilkår vedrørende oppgradering.

Flertallet anbefaler at klager gis medhold.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis medhold og at SAS refunderer kr 1365,40.

## **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)