

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av bagasjebyr.

Dato

14.06.2024

Saksnummer

2023-03116

Tjenesteytere

RCG Travelis

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager booket reise hos RCG Travelis og reiste med Turkish Airlines den 4. august 2023 fra Istanbul via Arlanda til Bergen. Ved innsjekk i Istanbul fikk klager problemer da bagasjen skulle sjekkes inn. Flyselskapet sa at bagasje ikke var inkludert fra Istanbul og at klager måtte betale for å få med bagasjen. Klager betalte over 7000 NOK (kvitteringen viser 616 EUR) for 14 kg bagasje.

Klager forsøkte å få velge bagasje i systemet da han skulle kjøpe billett. Det ble spurt om hjelp om akkurat dette en stund før avreise.

Det ble forsøkt å ta kontakt med RCG Travelis, men klager mottok ingen hjelp og fikk beskjed om at dette måtte løses på flyplassen.

Klager krever refundert utgiften til bagasjen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

RCG Travelis har ikke inngitt tilsvaer i saken.

Turkish Airlines anfører at klager kjøpte returbillett fra et reisebyrå. Denne billetten inkluderer ikke bagasje. På bakgrunn av dette måtte klager betale for sin bagasje. Det vises til fremlagt kopi av klagers billett fra systemet. Turkish Airlines råder klager til å sjekke billettreglene neste gang det kjøpes en billett.

Nemnda bemerker

Ved bestilling av en flyreise på internett er man selv ansvarlig for å kontrollere at informasjonen som blir lagt inn er riktig. Det er også viktig å undersøke vilkårene nøye

før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen som hovedregel bindende.

Hvor mye bagasje en kan medbringe avhenger av billetttypen/avtalen en har inngått med flyselskapet. I denne saken har klager kjøpt en økonomibilletttype der bagasje ikke var inkludert. Det viste seg at det ikke kunne legges til bagasje på denne billetten og slik nemnda oppfatter klagers forklaring fikk han beskjed fra Travelis om at dette måtte ordnes ved innsjekk på flyplassen på returreisen.

Slik nemnda oppfatter saken fikk klager sjekket inn sin koffert på flyplassen i Istanbul. Det kan således ikke ha vært gitt noen feil informasjon fra Travelis. Klager mener imidlertid at han betalte en altfor høy pris for å sjekke inn en koffert. Beløpet som ble betalt ble beregnet ut fra antall kilo.

Nemndas flertall - bransjerepresentanten og nemndas leder - er enig med klager at det var en svært høy pris, men kan ikke se at det er grunnlag for å kreve refusjon. Klager hadde kjøpt en billett der bagasje ikke var inkludert og da må man betale ekstra dersom man likevel ønsker å medbringe en koffert som må sjekkes inn. Det ligger utenfor nemndas mandat å vurdere prisnivået for dette på flyplassen i Istanbul. Flertallet kan derfor ikke anbefale at klager gis medhold i kravet om refusjon av utgiften.

Mindretallet – forbrukerrepresentanten – oppfatter det slik at klager mener de ble avkrevd en uriktig og urimelig høy pris for kjøp av et innsjekket kolli på flyplassen. Klager ble avkrevd 616 EUR/18 118 TRY for ett kolli på 14 kg. Det fremgår av kvitteringen at summen er beregnet med en sats på 46 EUR (ca. 528 nok) per kilo overvekt.

Turkish Airlines har ikke redegjort nærmere for hjemmelsgrunnlaget for den meget høye prisen. Selskapet må være nærmest til å avklare hva som følger av deres vilkår i et tilfelle som dette der klager anfører at det er tatt en uriktig og urimelig høy pris. Flyselskapet har i sitt tilsvar uttalt følgende: "His return ticket has no bag allowance. Therefore he had to pay for excess bag. I advise him to check the ticket rules next time when he buys ticket".

Flyselskapet har ikke vist til at prisen er hjemlet i deres vilkår, og de har heller ikke fremlagt de aktuelle vilkårene. Slik saken er opplyst, særlig i betraktning av flyselskapets knappe tilsvar og opplysningen på kvitteringen hvor det var fylt ut 14 kg under «Excess weight (kg)», legger mindretallet til grunn at klager ble fakturert en overvektpris per kilo for hele bagasjen, uten at mindretallet kan se at selskapet hadde hjemmel til dette i sine alminnelige vilkår.

Mye tyder også på at selskapet ikke opererer med offentlige tilgjengelige priser for overvekt eller kjøp av ekstra innsjekket bagasje på flyplassen for internasjonale flyvninger. Klager har dermed ingen praktisk mulighet til å påvise om det er belastet feil, hvilket også tilsier at bevisbyrden rimeligvis må legges på flyselskapet.

Mindretallet vil også peke på at Turkish Airlines oppgir på sine nettsider at de krever mellom 60-105 TRY per kilo for overvekt ved innenlands flyvninger (jf. <https://www.turkishairlines.com/en-ar/any-questions/excess-baggage/terms-and-conditions/>). Prisen klager ble belastet var 1 294 TRY per kilo, altså ca. 12,3 ganger høyere enn den høyeste prisen for innenlands flyvninger. Det har formodningen mot seg at det skal være så store forskjeller på innenlands flyvninger i Tyrkia, og en flyvning fra Istanbul-Arlanda-Bergen.

Mindretallet mener bevisbyrden må legges på flyselskapet i dette tilfellet, og kan ikke se at flyselskapet har sannsynliggjort at det hadde avtalehjemmel til å kreve et så høyt beløp for innsjekket kolli kjøpt på flyplassen. I fravær av hjemmel i en (balansert og rimelig) kontrakt, fremstår beløpet urimelig høyt, og avtalen må endres i tråd med avtaleloven § 36 slik at klager kun belastes normalprisen for ett kolli innsjekket bagasje på tilsvarende strekning. Det vises også til mindretallets syn i sak FLYKN-2023-247.

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Refka Ayman (Norse Atlantic Airways)