

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag for bagasje.

Dato

19.06.2018

Saksnummer

2018-00928

Tjenesteytere

Ticket

Klager har i det vesentlige anført

Klager har bestilt en pakkereise for fire personer med innkvartering i to standardrom på Hotel St. Giles, London med avreise 02.08.2018 - 07.08.2018. Totalpris kr. 19.035.

De ikke var klar over at det er "vanlig" at billetter blir solgt uten bagasje, særlig da dette ble spesielt oppgitt på andre nettsider. Dette ble først opplyst da billettene skulle bekreftes på British Airways egne nettsider, men da var turen allerede betalt.

Klager krever at de får med en bagasje per person.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har selv vært inne på Ticket.no og gjort en bestilling online den 21.03.2018.

I dag opererer de fleste flyselskap med billetter uten bagasje. I og med at det er så forskjellige regler fra flyselskap til flyselskap har Ticket som formidler valgt å kommunisere dette i bestillingsøyeblikket og i sine reisevilkår slik at kunden har mulighet for å undersøke dette før betaling av reisen.

Kunden kan velge å klikke seg inn på "Betingelser". I dette tilfellet valgte klager ikke å klikke på "Betingelser" før bestilling. Dersom hun hadde gjort det, hadde hun vært informert om bagasjeregler før bestilling/betaling av reisen. I Tickets reisevilkår fremgår følgende. 5.0.2 "Ekstra kostnader som f.eks. bagasje, seating og innsjekking kan tilkomme avhengig av flyselskap og priskategori." Da klager valgte å betale reisen, godkjente hun også Tickets reisebetingelser.

Klager kontaktet Ticket samme dag som hun bestilte reisen og fikk tilbud om å avbestille billettene med British Airways mot et gebyr på kr. 595 per person, totalt kr. 2.380 og ev. bestille nye billetter med Norwegian som hadde bagasje inkludert, mellomlegg kr. 2.000 eller fly med British Airways, mellomlegg kr. 1.500. Fristen for endring ble oppgitt til kl. 20.00 samme dag. Klager kontaktet ikke Ticket innenfor fristen.

Klager kan kjøpe til bagasje på flyselskapets nettsider ved å logge seg inn. Dersom hun velger å bestille bagasje på forhånd vil dette koste kr. 330 en vei per bagasje. De kan også kjøpe til bagasje på flyplassen ved avreise til kr. 714 per bagasje per vei. Dersom klager er usikker på hvordan man kjøper til bagasje online, ber Ticket klager ta kontakt for hjelp.

Ticket kan ikke se at det foreligger grunnlag for at de skal dekke kostnadene for bagasje.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ticket.

Nemnda bemerker

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Pakkereiseloven § 3-3 første ledd inneholder regler om at arrangøren før avtalen inngås skal gi kunden informasjon om avtalevilkårene. Det gjelder både en opplysningsplikt og et opplysningsansvar ved markedsføring av tilbud som loven omfatter. Informasjonen skal være tydelig og forståelig. Avtalevilkårene kan rimelighetsprøves blant annet etter avtaleloven § 36.

Arrangøren anfører at man i bestillingsøyeblikket kommuniserer regler om bagasje. Disse reglene er forskjellige fra flyselskap til flyselskap. Kunden må derfor, for å finne frem til reglene, klikke seg inn på fanen "betingelser".

Ved søk på forskjellige flyselskapet via Tickets nettsider finnes det flyselskaper som ikke har bagasje inkludert, flyselskaper hvor bagasje er inkludert og flyselskaper hvor bagasje er inkludert kun en av veiene ved bestilling av en tur/retur-reise.

Fanen "betingelser" er etter nemndas syn gitt en svært lite fremtredende plass i bestillingsbildet. Etter nemndas syn burde man heller hatt en uthevet fane hvor det eksempelvis kunne stå: NB! Bagasjeregler – må leses før bestilling legges inn.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at bestillingsbildet slik det nå fremstår ikke gir tilfredsstillende informasjon på en tydelig og forståelig måte. Nemnda anbefaler at klageren får refundert det de nå må betale for bagasje tur/retur London.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får refundert det de må betale for bagasje tur/retur London.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Line Vestgård (KILROY Travel AS)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)