

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av dobbelt betalt bagasje, samt erstatning for forsinket bagasje.

Dato

14.09.2020

Saksnummer

2020-00803

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Oslo til München den 26. januar 2020 med DY1156, og hjem den 31. januar med DY1157. Han bestilte billettene den 29. november 2019 og betalte samtidig for å sende ski som spesialbagasje, pris 65 euro (2 x 350 kroner tilsammen 700 kroner). Klager viser til fremlagt utskrift av reiserute samt kvittering.

Da klager skulle returnere fra München ble han avkrevd 65 euro da personalet ikke kunne se at han hadde betalt for å sende ski.

Videre ble hans ski forsinket og først levert hans oppholdssted den 28. januar om kvelden. Klager måtte leie ski for kroner 47 euro.

Klager har mottatt kroner 477 fra Norwegian for skiutleie en dag.

Klager krever refusjon av dobbelt betalt gebyr 65 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Oslo til München den 26. januar 2020 med DY1156 og krever refusjon av bagasjeavgift.

Klager mottok sine forsinkede ski den 27. januar, og Norwegian har refundert klagers utgifter til skiutleie med kroner 477.

Klager krever refusjon av gebyr for spesialbagasje. I henhold til Norwegians regler og vilkår er det ingen refusjon av slike gebyr.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager reiste t/r Oslo - München med Norwegian Air Shuttle den 26. - 31. januar 2020. Han har fremlagt kvittering samt reisedokument som viser at han forhåndsbetalte for å sende ski som spesialbagasje begge veier.

Klager har videre fremlagt kvittering for at han på hjemreisen måtte betale et gebyr på 65 euro for å sende ski fra München til Oslo.

Norwegian har ikke kommentert klagers anførsler om at han ble dobbelt belastet.

Flyselskapet har kun bemerkt at gebyr for spesialbagasje ikke er refunderbart. Nemnda legger etter dette klagers anførsler til grunn, og at han ble dobbelt belastet for gebyr for spesialbagasje på hjemreisen.

Nemnda anbefaler at Norwegian refunderer klager det han måtte betale for å sende ski på hjemreisen, 65 euro.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian refunderer 65 euro til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)