

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av innbetalt avgift for spesialbagasje da bagasjen ble forsinket til destinasjonen.

### Dato

16.05.2017

### Saksnummer

2016-01197

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1954 fra Oslo lufthavn (OSL) til Pula (PUY) 2. juli 2016. Klager betalte kroner 700 for å reise med spesialbagasje, nærmere bestemt en fiskestang for fluefiske.

Klager hadde planlagt, bestilt og betalt for fluefiske 4. juli. Bagasjen ble forsinket og ankom ikke før 5. juli, slik at klager ikke fikk brukt sin medbragte fiskestang. Av denne årsak krever klager innbetalt avgift for sending av spesialbagasje på kroner 700 refundert av klager. Klager har avvist Norwegians tilbud om refusjon på kroner 300, da han mener at selskapet bør refundere hele beløpet når han ikke fikk bruke sin spesialbagasje på planlagt vis.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Passasjeren skulle reise med Norwegians flyvning DY1954 fra Oslo til Pula 2. juli 2016. Fiskestangen ble ikke lastet om bord, og ble ettersendt og levert til passasjeren 5. juli.

Norwegian har tidligere innvilget klager refusjon på kroner 300 som tilsvarer avgiften for spesialbagasje på utreisen 2. juli 2016. Bagasjen kom frem før klager skulle returnere, og Norwegian vil derfor ikke refundere avgiften for spesialbagasje på klagers returreise 11. juli 2016.

### Nemnda bemerker

Klager reiste med DY1954 fra Oslo til Pula 2. juli 2016. Han hadde sjekket inn en fiskestang som spesialbagasje. Fiskestangen ble ikke lastet om bord, og ble ettersendt og levert til klager 5. juli.

Norwegian har refundert avgiften for spesialbagasje for reisen til Pula, men ikke for returreisen.

Nemnda bemerker at klager har opplyst at han hadde bestilt en dag med fluefiske den 4. juli, og han fikk således ikke benyttet fiskestangen på turen. Hans formål med å ta med seg fiskestangen ble ikke oppfylt på grunn av forsinkelsen med bagasjen. Etter nemndas syn er det da urimelig at han skal betale noe for spesialbagasjen.

Nemnda anbefaler derfor at Norwegian refunderer hele avgiften for spesialbagasje.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer avgiften for spesialbagasje til klager med ytterligere kroner 400.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Anne-Kathrine Sand (SAS)