

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til bagasje.

Dato

19.12.2016

Saksnummer

2016-00229

Tjenesteytere

Ticket

Expedia.no

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise av Expedia/Ticket. Der betalte hun 897 kroner for bagasje tur/retur for tre personer. Tjenesten ble ikke levert, da klager allikevel måtte betale for bagasje ved innsjekk.

Klager påpeker at beløpet spesifiseres på bestillingsbekreftelsen, som «formidling av bagasje» og klager viser til bankutskrift for innbetalt beløp.

Klager krever erstatning av forhåndsbetalt beløp for bagasje 897 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Expedia.no har i det vesentlige anført:

Expedia har vært i kontakt med klager der klager legger frem en Expedia-bestilling. Denne bestillingen har ikke inkludert bagasje.

Deretter får mottar selskapet ny mail fra klager, men henviser henne til Ticket.no da dette gjelder en bestilling fra dem.

Ticket har i det vesentlige anført:

Ticket stiller seg kritisk til at Expedia ikke har henvist til dem tidligere.

Ticket påpeker at det i klagers bestilling er inkludert bagasje og stiller seg uforstående til hvorfor klager måtte betale dobbelt.

Ticket ber om at klager kontakter dem direkte med kvitteringer og annen nødvendig dokumentasjon slik at selskapet kan undersøke saken videre med flyselskapet.

Nemnda bemerker

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagen gjelder reise Oslo – Brussels t/r med utreise 6.februar 2016 og retur 7. februar 2016. Så vidt nemnda kan se er bestillingen foretatt gjennom Ticket.no med bestillingsnummer 2329031. Det fremgår av bestillingsbekreftelsen at klager har betalt for bagasje. Ticket.no har bedt kunden kontakte dem med all nødvendig dokumentasjon/kvittering fra flyplassen. Nemnda viser til epost av 1. juni 2016 til nemnda, som ble videresendt klager samme dag.

Det er ikke mulig for nemnda å finne ut hva som har skjedd på bakgrunn av de foreliggende opplysninger. Nemnda anbefaler at klager kontakter Ticket.no og oversender den etterspurte informasjon.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klager kontakter Ticket.no

Nemndas representanter

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Linda Olsen (Norwegian)