

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av forhåndsbetalt gebyr for spesialbagasje - golf bagger.

Dato

12.03.2011

Saksnummer

184/10F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av forhåndsbetalt gebyr for spesialbagasje - golf bagger.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste sammen med sin kone t/r Genève med avreise 13. mai 2010.

Da klager bestilte sine billetter over internett, trodde han at de skulle ha med seg sine golfbagger, men de tok dem ikke med.

Ca 3 uker før avreise henvendte klager seg telefonisk til Norwegian for å få refundert beløpet, eventuelt ha til gode, 4 x kr 200 = kr 800 for golfbaggene.

Norwegian avviste klagers krav med henvisning til sine regler og vilkår der det fremgår at det ikke gis refusjon for forhåndsbetalt spesialbagasje. Klager finner det urimelig å bli belastet for beløpet når transporten av golfbaggene ble avbestilt tre uker før avreise.

Informasjonen på Norwegians nettside om transport av golfbagger var vanskelig tilgjengelig på den tid klager bestilte. Dette er nå endret. Klager er av den oppfatning at Norwegian ikke har informert tilstrekkelig klart og tydelige, slik det bør kreves i forbrukersammenheng.

Norwegian har i det vesentlige anført:

I henhold til Norwegians regler og vilkår, som klager aksepterte ved bestilling av billettene, gir Norwegian dessverre ikke refusjon av forhåndsbestilt/ forhåndsbetalt bagasje. Dette står også på deres nettside. Informasjonen om at forhåndsbestilt bagasje ikke kan refunderes har vært tilgjengelig på Norwegians nettsider og i bestillingsprosessen siden Norwegian lanserte muligheten for å forhåndsbestille bagasje.

Norwegian finner på denne bakgrunn ikke å kunne refundere gebyret for forhåndsbestilt bagasje.

Nemnda bemerker:

Klager har ved bestilling av billetter bestilt og betalt for å ha med golfbagger. Før bestillingen ble gjennomført aksepterte klager Norwegians vilkår. Vilkårene var tilgjengelig på link

under bestillingsprosessen. Det fremkommer av vilkårene at Norwegian ikke gir refusjon av forhåndsbetalt spesialbagasje.

Norwegian har egne bestemmelser om spesialbagasje. Etter nemndas vurdering er ikke dette overraskende at det er spesielle regler for den som skal reise med slik bagasje. Nemnda finner det ikke sannsynliggjort at reglene var spesielt vanskelig tilgjengelig på den tid klager bestilte.

Det er etter dette inngått en avtale mellom klager og Norwegian der det bl.a. fremgår at det ikke gis refusjon for spesialbagasje.

En avtale kan helt eller delvis settes til side eller settes til side for så vidt det vil være urimelig eller i strid med god forretningsskikk å gjøre den gjeldende, jf. avtaleloven § 36. Nemnda er av den oppfatning at det ikke er tilfelle i denne saken. Ved vurderingen legger nemnda bl.a. vekt på gebyrets størrelse. Nemnda finner således ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS Norge AS

Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap ASA

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap ASA.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.