

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttet bagasje. Spørsmål om avbestilling av forhåndsbestilt og -betalt bagasje.

Dato

20.06.2017

Saksnummer

2016-00788

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo lufthavn (OSL) til Tromsø (TOS) med Norwegians flyvning DY382 25. mai 2016. Klager hadde bestilt to kolli innsjekket bagasje, samt en sending av en fiskestang som spesialbagasje. Klager betalte kroner 175 for innsjekket bagasje og kroner 250 for å sende fiskestangen.

For å unngå å måtte bære på unødvendig mye i Oslo, ble fiskestangen sendt i vanlig post fra Bergen, samt at deler av klagers alminnelige bagasje også ble sendt med post. Klager hadde derfor kun én innsjekket kolli i tillegg til håndbagasje på denne flyvningen.

Klager forsøkte å avbestille et ekstra kolli (kroner 70) og sending av fiskestang (kroner 250), men dette var ikke mulig hverken på Norwegians hjemmesider eller på telefon. Klager har fremsatt krav om refusjon av den ekstra bagasjen. Utover dette har klager bedt om at Transportklagenemnda fatter en prinsipiell avgjørelse om at bagasjereglene i Norge må endres slik at passasjerene kan få full refusjon uavhengig om man har kjøpt billett til fullpris eller lavpris.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ønsker at Norwegian refunderer ovennevnte tilleggstjenester som ble bestilt og betalt, men som klager likevel ikke ønsket å benytte.

Norwegians passasjerer kan bestille ekstra bagasje fra bestillingstidspunktet og helt frem til seks timer før avreise. Utgangspunktet er at ingen kolli er inkludert når man bestiller reiser med Norwegian. Det fremgår videre tydelig på Norwegians hjemmesider at tilleggstjenester som kjøp av ekstra bagasje ikke er refunderbare.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om refusjon av forhåndsbestilt og - betalt bagasje.

Nemnda bemerker

Klager ønsker refundert sine utgifter til reservasjon for bagasje, som ikke ble benyttet av klager.

Det fremgår av Norwegians hjemmeside at tilleggstjenestene ikke er refunderbare, og at de ikke kan overføres til andre passasjerer.

Passasjerene er altså informert om at dersom man først bestiller bagasje, tapes retten til refusjon dersom planene endres. Så lenge denne informasjonen fremgår tydelig, ser nemnda ikke grunnlag for å kritisere en slik regel.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Josefin Rydberg (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)