

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av bagasjekostnader.

Dato

11.02.2020

Saksnummer

2019-01928

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

13. april 2019 skulle klager reise med DY7002 fra New York til Oslo. Dagen etter skulle vedkommende videre med DY1052 fra Oslo til Gdansk.

Før avgang fra New York kjøpte klager ekstra innsjekket bagasje på nettet via Norwegians nettsted. Klager anfører at det på nettstedet sto at det ville være billigere å kjøpe ekstra bagasje på nettet enn i innsjekkingsskranken på flyplassen, og klager valgte derfor å legge til ekstra bagasje på forhånd. Klager hevder at det ikke stemmer at det er billigere å kjøpe ekstra bagasje på nettet. Klager opplyser om at han måtte betale 225 USD på nettet, mens det ville ha kostet ham 100 USD å kjøpe ekstra bagasje på flyplassen.

Klager anfører videre at det på nettstedet til Norwegian står at kostnaden for å sjekke inn en koffert på flyplassen ved en internasjonal flyreise med mellomlanding er 160 euro. Klager mener at 160 euro tilsvarer rundt 180-185 USD.

Klager anfører at flyselskapet ikke har motsagt anførselen om at å legge til ekstra bagasje på flyplassen ville ha kostet mindre enn å kjøpe dette på nettet.

Klager mener at Norwegian driver med villedende markedsføring. Det vises for øvrig til fremlagt dokumentasjon.

Klager krever refundert 50 USD.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian forstår saken slik at klager ønsker refusjon av bagasjekostnader.

Klager kjøpte ekstra bagasje på nettet. Klager oppgir at Norwegian har reklamert med at å kjøpe ett stk. bagasje i tillegg via nettsidene ville koste mindre enn å kjøpe dette i innsjekkingsskranken på flyplassen.

Klager hadde kjøpt en PremiumFlex-billett, hvor to stk. bagasje à 20 kg var inkludert i prisen. Klager ønsket å legge til ekstra bagasje. Kostnadene for ekstra bagasje gjelder for enhver bagasje som passasjeren tar med utover grensen på to stk. bagasje, og for bagasje som veier over 20 kg. Denne kostnaden er på 15 USD pr. kilo pr. strekning. Klager betalte 225 USD, noe som er korrekt beløp for ekstra bagasje for den aktuelle flyreisen.

Det vises til informasjon om priser for ekstra bagasje hentet fra Norwegians nettsted.

De ulike prisene for bagasje som kjøpes på nettet og på flyplassen, gjelder kun for innsjekket bagasje, og ikke for ekstra bagasje.

Som følge av dette kan ikke klagers krav imøtekommes i det aktuelle tilfellet.

Nemnda bemerker

Det går frem av sakens opplysninger at klager ville legge til ekstra bagasje utover de to innsjekkede koffertene à 20 kg som var inkludert i den aktuelle billettprisen. Nemnda legger til grunn at klager i det aktuelle tilfellet ville ha betalt det samme uansett om han hadde kjøpt ekstra bagasje på nettet eller på flyplassen.

Prisforskjellen på flyplassen som klager viser til, gjelder tilfeller der passasjeren ikke har innsjekket bagasje inkludert i billetten, og ønsker å legge til bagasje.

Nemnda kan ikke se at klager er blitt villedet til å betale mer enn det som var den faktiske prisen. Klager gis derfor ikke medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)