

## Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (15.08.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Klager har informert om at RCG Travelis ikke følger nemndas vedtak

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

### Sammendrag

Krav om refusjon av servicekostnad.

#### Dato

26.04.2023

#### Saksnummer

2022-02782

#### Tjenesteytere

RCG Travelis

Norwegian Air Shuttle

#### Klager har i det vesentlige anført

To personer skulle reise tur-retur med Norwegian fra Stavanger til London den 23.- 26. september 2022. Reisen ble bestilt gjennom RCG Travelis.

Klagers planlagte flyvning med DY1337 fra London til Stavanger med avgang kl. 21:15, ble kansellert den 13. juli 2022. Klager ble booket om til ny flyvning med DY1335 med avgang kl.12:15. Klager kontaktet selskapet den 18. juli, da han ønsket å vite alternativene for ombooking da endringen passet dårlig. Klager ble informert om at det ville være en kostnad knyttet til en endring, og som følge av det valgte klager å beholde reisen slik den var.

Da klager skulle sjekke inn dagen før utreise fra Stavanger, oppdaget han at det manglet bagasje for utreisen. Klager ble belastet kr. 399 for bagasje. Klager mener dette er feil, og viser til RCG Travelis vilkår.

#### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

RCG Travelis har ikke inngitt tilsvaer til nemnda.

Norwegian har anført følgende:

Klager krever refusjon av utgift til bagasje.

Avgang DY1336 23.09.2022 fikk en ruteendring, og passasjeren ble informert om dette 13.07.2022, mer enn 14 dager før avreise. Dette er bekreftet av passasjeren i sin

henvendelse til nemnda. Det er derfor ikke grunnlag for å innvilge EU kompensasjon. Norwegian ser det derfor ikke nødvendig å dokumentere denne delen av kravet ytterligere.

Vi gjør oppmerksom på at klager har kjøpt billett via et reisebyrå; RCG Travelis. Slik vi forstår det, var bagasje opprinnelig inkludert i billetten. Da passasjerens skulle reise, oppdaget han at bagasje ikke var inkludert, og han måtte kjøpe 1 bagasje, og dette ble gjort via reisebyrået, og vi viser til kvittering klager har vedlagt.

Norwegian har ingen innsikt i hva de forskjellige begrepene reisebyrået bruker for å definere innholdet i pakken passasjerens har kjøpt, for inkludering av tilleggstenester. Heller ikke styrer vi over eventuelle administrative gebyr, som reisebyrå tar for å endre billetten.

### **Nemnda bemerker**

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd. RCG Travelis har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda og nemnda legger derfor klagers anførsler til grunn.

Slik nemnda forstår saken har klager bestilt og betalt for bagasje ved kjøp av reisen fra RCG Travelis, men da reisen skulle gjennomføres var ikke bagasjen inkludert i billetten. Det er uklart for nemnda hva dette skyldes, men i mangel av tilsvarende svar fra RCG Travelis, legger nemnda til grunn at det skyldes en feil fra RCG Travelis. Klager skal ikke betale for bagasje to ganger og nemnda anbefaler dermed at RCG Travels refundere tillegget for bagasje på 399 kr til klager.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Bransjerepresentant Maglasang fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at RCG Travelis refunderer tillegget for bagasje på 399 kr til klager.

### **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Lydia Johansson (SAS)