

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av innbetalt avgift for spesialbagasje.

Dato

16.05.2017

Saksnummer

2016-00670

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo lufthavn (OSL) til Berlin - Schönefeld (SXF) med Norwegians flyvning DY1104 23. november 2016. Klager hadde bestilt to stykk spesialbagasje til kr. 600 pr. stykk, da klager skulle ha med sitt skiutstyr ombord.

Da klager avbestilte spesialbagasjen fikk de ikke refundert beløpet på totalt kr. 1 200 selv om sendingen av spesialbagasjen ble avbestilt. Klager krever beløpet på kr. 1 200 refundert av Norwegian.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise med spesialbagasje i slutten av november 2016. De ønsker ikke å ha med seg utstyret likevel, og krever derfor kr. 1 200 refundert.

Norwegian viser til sine hjemmesider, hvor det opplyses om at «[T]ips: Vi skjønner at man av og til må endre planer, en våre tilleggstjenester er dessverre ikke refunderbare og kan ikke overføres til andre passasjerer». Norwegian avviser derfor klagers krav om refusjon.

Nemnda bemerker

Bestilling av spesialbagasje er en tilleggstjeneste. Det fremgår av Norwegians reisevilkår at tilleggstjenester ikke er refunderbare.

Nemnda kan derfor ikke se at klager har krav på tilbakebetaling av beløpet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)
Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
Gøran Jenssen (Widerøe)
Anne-Kathrine Sand (SAS)