

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av bagasjegebyr

Dato

14.09.2020

Saksnummer

2020-00141

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Lisboa til Oslo via Stockholm den 27. oktober 2019 med DY4278 og DY825. I forbindelse med reisen ønsket klager å bestille en kolli for å sende i tillegg til håndbagasjen. I henhold til Norwegians vilkår kan man bestille dette inntil fire timer før avreise. Klager forsøkte å bestille dette på nettet ca 20 timer før avreise, men fikk melding om at dette var en tjeneste som ikke var tilgjengelig på fly fra Lisboa.

På flyplassen i Lisboa ble klager avkrevd et gebyr på 80 euro per strekning, tilsammen 160 euro for å sende en kolli på 8 kilo. Dette tilsvarer omtrent kroner 1 600. Klager stiller seg svært kritisk til dette beløpet og føler seg lurt av flyselskapet. Han mottok en epost fra Norwegian tre dager før avreise om at han kunne bestille tilleggsbagasje inntil fire timer før avreise, men dette lot seg ikke gjøre rent teknisk.

Klager krever refusjon av 160 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever refusjon av kostnad for innsjekket bagasje, totalt 160 euro. Han viser til at det for han ikke var mulig og legge til ekstra bagasje via nettsiden, som ville vært billigere. Norwegian har ingen rapporter som viser at det ikke skulle fungere å legge til innsjekket bagasje på sine flyvninger i denne perioden. Videre viser flyselskapet også til informasjon tilgjengelig på sine nettsider hvor det kommer frem at det er dobbelt så dyrt å bestille innsjekket bagasje på flyplassen enn om man bestiller på nettsiden.

På nettsiden til Norwegians står det at man kan bestille bagasje på nettsiden eller ved å kontakte kundeservice. Klager tok ikke kontakt med Norwegian på forhånd. Hvis det for

klager ikke var mulig å legge til ekstra bagasje på nettsiden, måtte det kunne forventes at han tok kontakt med kundeservice innen fristen.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager hadde bestilt en reise fra Lisboa til Oslo via Stockholm på Norwegian Air Shuttles hjemmeside.

Klager anfører at han forsøkte å bestille en bagasje i forkant av reisen på nett, men at dette rent teknisk ikke lot seg gjøre.

Han møtte opp på flyplassen uten å ha forhåndsbestilt bagasje og måtte betale et gebyr dobbelt så dyrt som ved å bestille på nett.

Norwegian Air Shuttle viser til sine hjemmesider hvor det kommer frem at man forhåndsbestille bagasje på nett eller ved å kontakte kundeservice.

Før klager fikk gjennomført bestillingen måtte han krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer blant annet følgende frem:

"Hvis innsjekket bagasje ikke er inkludert i prisen i henhold til billettreglene, vil innsjekket bagasje bli akseptert ved betaling av gjeldende gebyr."

Disse reglene er ikke lovbestemte og varierer fra flyselskap til flyselskap.

På Norwegian hjemmeside hvor man bestiller bagasje kommer det etter nemndas syn tydelig frem at det er 50 % dyrere å bestille bagasje på flyplassen enn om man forhåndsbestiller enten via nett eller hos kundeservice. Da klager ikke lyktes med å bestille bagasje på nett, burde han etter nemndas syn ha kontaktet kundeservice.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)