

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av gebyr for innsjekket bagasje, når klager ønsket å bytte sete.

Dato

18.10.2019

Saksnummer

2019-01157

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY535 fra Stavanger (SVG) til Oslo lufthavn (OSL) 19. august 2018, og videre til Trondheim (TRD) med DY758 senere samme dag. På flyplassen i Stavanger ønsket klager å bytte fra det tildelte setet han fikk ved innsjekking. Representanten på flyplassen tok imidlertid betalt for bagasje i stedet, og forklarte at dette var vanlig praksis.

Da klager skulle sende klage til Norwegian, tok det seks til åtte uker før han fikk svar. Han har forklart at han heller ikke fikk sin e-post besvart på norsk, men på svensk, selv om han ble lovet norsk saksbehandler.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om refusjon av kroner 800 i gebyr for innsjekket bagasje.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om refusjon av utgift på kroner 800 for innsjekket bagasje. Klager viser til at beløpet ble belastet av Norwegians agent på flyplassen da det ble foretatt bytte av sete på avgangen.

Da klager ankom innsjekking i Stavanger ba han om å få bytte sete på DY535 til Oslo, da han sjekket inn på avgangen via Norwegians mobilapplikasjon. I denne forbindelse ble han belastet et gebyr på kroner 800. Kvitteringer viser en avgift på kroner 800, for to bagasjeavgifter. Klager har blitt belastet for å sjekke inn bagasje på en reise med videreförbindelse for to innenriksflyvninger, ikke for å bytte sete. Dette samsvarer med Norwegians innsjekkingssystemer, hvor klager er registrert med innsjekket bagasje på flyvningene 19. august 2018. For øvrig samsvarer ikke beløpet med avgift for setereservasjon på avgangene. Det fremgår av reisedokumentene at det ikke var forhåndsbestilt innsjekket bagasje på denne reisen.

Norwegian har lagt til grunn at avgiften på kroner 800 er knyttet til innsjekket bagasje og belastet i henhold til Norwegians vilkår og avgifter for innsjekket bagasje, og selskapet har på dette grunnlag avvist klagers krav om refusjon.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om refusjon for det han mener er feilaktig ilagt kostnad for å sende bagasje under reisen fra Stavanger via Oslo til Trondheim med Norwegian 19. august 2018.

Det følger av klagers billetter at han ikke hadde bestilt innsjekket bagasje. Han reiste imidlertid med bagasje, jf. vedlegg til Norwegians tilsv. Nemnda mener derfor at gebyret på 800 kroner som han ble ilagt var for bagasjen, noe som også stemmer med Norwegians prisliste.

Nemnda kan derfor ikke se at klager er feilaktig belastet et gebyr for setebytte.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)