

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av gebyr for spesialbagasje.

Dato

16.02.2015

Saksnummer

669/14F

Tjenesteyter

Solfaktor

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise hos Solfaktor t/r Bergen - Kristiansand for reise den 2. - 14. juli 2014. Klaget krysset av for spesialbagasje da hun skulle sende et barnesete. I ettertid oppdaget klager at dette var inkludert i billettprisen. Hun ringte Solfaktor og ba de refundere dette gebyret, men fikk avslag.

Klager krever refusjon av gebyr for spesialbagasje da denne ikke ble benyttet.

Solfaktor har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Det er ikke Solfaktors feil at klager bestilte spesialbagasje på selskapets nettsider, og senere valgte å ikke benytte seg av denne. Barnestol er ikke nødvendig å sendes som spesialbagasje. Klager har selv valgt spesialbagasje ved bestilling av reisen, Solfaktor kan ikke lastes for dette. Eksempler på spesialbagasje kan være golf-, ski- eller dykkerutstyr, musikkinstrumenter, sykler etc.

Solfaktor kan ikke imøtekomme klagers krav.

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.

Klagen er forelagt Solfaktor ved nemndas e-post av 17. april 2014 med frist til 4. september 2014 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at dersom selskapet ikke benytter sin rett til å uttale seg, vil nemnda likevel kunne treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken. Det opplyses videre at uimotsagte påstander fra en av partene normalt vil bli lagt til grunn som faktum av nemnda.

Solfaktor har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ved bestilling bestilte og betalt for spesialbagasje. Slik saken er opplyst, er det ikke grunnlag for å laste Solfaktor for dette.

Det er ikke uvanlig at det er begrensede muligheter til å endre/avbestille billetter/tilvalg. Verken Widerøes eller Solfaktors vilkår gir anledning til å avbestille spesialbagasje. Det er følgelig ikke grunnlag for refusjon av gebyret for spesialbagasje.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.