

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av dobbelt betalt bagasje.

### Dato

01.11.2011

### Saksnummer

171/11F

### Tjenesteyter

Air Baltic

Krav om refusjon av dobbelt betalt bagasje.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reise fra Oslo til Tel Aviv via Riga 2. april 2011. De hadde på forhånd betalt for bagasje, men glemte å ta kvitteringen med ved innsjekk. Klagerne måtte derfor betale for bagasje både tur og retur en gang til.

Klager krever refusjon av dobbelt betalt bagasje, à EUR 30, totalt EUR 180, siden han kan dokumentere at han har betalt to ganger.

#### Air Baltic har i det vesentlige anført:

Når man betaler for bagasje på airBaltics nettsider, får man også beskjed om å ta med kvittering ved innsjekk for å unngå at man må betale på nytt. I tillegg får man tilsendt en e-post hvor det tydelig kommer frem at man må huske kvittering.

Klagerne har i dette tilfellet ikke kunnet fremvise kvittering ved innsjekk, de måtte derfor dessverre betale gebyret på nytt.

Air Baltic kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

#### Nemnda bemerker:

Det fremkommer av airBaltics hjemmesider og av informasjon utsendt etter forhåndsbetaling av bagasje at passasjeren må ta med seg kvittering for å kunne registrere bagasjen på flyplassen. Klager var kjent med informasjonen, men hadde ikke kvitteringen med seg ved innsjekking. Nemnda er av den oppfatning at airBaltic i den foreliggende situasjon hadde rett til å avkreve klager betaling for å få med bagasjen på flyet. Dette er heller ikke bestridt. Spørsmålet blir om klager har rett til refusjon av en av betalingene.

Det er på det rene at klager har betalt to ganger for samme tjeneste. Nemnda er av den oppfatning at det ikke er grunnlag i vilkårene eller vanlige kontraktrettslige prinsipper til å beholde begge betalinger. Et slikt resultat er ikke begrunnet og synes ikke rimelig. Nemnda

anbefaler at klager refunderes 180 euro. Klagers forglemmelse påfører airBaltic arbeid i forbindelse med refusjon. Nemnda er av den oppfatning at airBaltic har anledning til å beregne seg et rimelig gebyr i denne forbindelse.

#### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at klager refunderes 180 euro, eventuelt med fratrekk av et rimelig behandlingsgebyr.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene 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.*