

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av kostnad for mat på flyet.

### Dato

24.08.2020

### Saksnummer

2019-04683

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med DY7201 fra Oslo til Bangkok den 30. oktober 2019. Han hadde betalt for mat på flyreisen. Før reisen endret han billetten og betalte ekstra for å reise til Wien i stedet. Han ba om refusjon av matkostnaden, da det ikke var mulig å bestille mat på den nye flyreisen.

Klager anfører at det står på Norwegians nettsider at man kan be om refusjon av matkostnader. Han anfører også at han fikk opplyst på telefon at han ville få matkostnadene refundert. Han krever refusjon av 1200 kroner.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever refusjon av kostnaden for bestilte måltider på flyvningen til Bangkok, etter å ha endret flybilletten.

Det vises til Norwegians informasjon om tilleggstjenester, endring av bestilling og refusjon. Disse vilkårene er tilgjengelig på Norwegians nettsider, og passasjerene må godta dem ved kjøp av billett hos Norwegian. Det kommer klart frem av denne informasjonen at kjøpte tilleggstjenester ikke refunderes. Også mat og drikke er nevnt på samme side.

Passasjeren har i dette tilfellet korrekt betalt et endringsgebyr på 600 kroner hver vei, i tillegg til den eventuelle prisdifferansen som var gjeldende på det aktuelle tidspunktet.

Passasjeren har godtatt vilkårene som slår fast at tilleggstjenestene ikke refunderes. Prisen på tilleggstjenesten er også oppført på nettsidene: «Hvis du har bestilt LowFare-billett, kan du forhåndsbestille Economy-menyen vår (250 NOK per person, hver vei). Husk at du må forhåndsbestille måltidet ditt minst 72 timer før avgang.».

På bakgrunn av det ovennevnte kan ikke klagers krav imøtekommes i dette tilfellet.

**Nemnda bemerkar**

Klager hadde kjøpt en LowFare-billett fra Oslo til Bangkok. Måltider er ikke inkludert i denne typen billett, og de må eventuelt legges til som en tilleggstjeneste. Av Norwegians vilkår går det frem at tilleggstjenester ikke refunderes.

Klagers påstand om at han fikk beskjed om annet per telefon, fører ikke til en annen vurdering.

Nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Gøran Jenssen (Widerøe)