

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av mellomlegg mellom bagasje kjøpt på flyplass og pris oppgitt på internett.

Dato

25.09.2019

Saksnummer

2019-00163

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med reiseruten Barcelona (BCN) via Oslo lufthavn (OSL) til Trondheim (TRD) 9. desember 2018 med henholdsvis D85524 og DY770. Flere dager i forkant av reisen hadde klager forsøkt å legge til innsjekket bagasje i bestillingen. Nettsiden og Norwegians mobilapp ga imidlertid klager en feilmelding, så klager bestemte seg for å kjøpe innsjekket bagasje på flyplassen.

Ved flyplassen ble klager belastet 130 euro for bagasjen, 110 euro mer enn de 20 euroene dette ville kostet ved bestilling på nett. Som følge av bestillingsproblemene hun opplevde ved forsøk på å legge til bagasje i bestillingen, har klager fremsatt krav om mellomlegget mellom bagasje kjøpt på flyplass og pris annonsert på Norwegians nettsider, totalt 110 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om refusjon av mellomlegg mellom innsjekket bagasje kjøpt på internett og på flyplass til 110 euro.

Det fremgår av Norwegians vilkår at passasjerene kan legge til innsjekket bagasje til en eksisterende booking inntil seks timer før avgang. Kunden kan også kontakte Norwegians kundesenter for å gjøre dette, slik at et slikt tillegg ikke kun kan kjøpes på internett.

Norwegian har også refundert ekstraprisen klager betalte for bagasjen. Norwegian har på dette grunnlag avvist klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager måtte betale 130 euro for bagasje på flyplassen, da det på grunn av feilmeldinger i bestillingssystemet ikke var mulig å betale for bagasje på internett. Norwegian hevder at man har refundert ekstraprisen som klager betalte for bagasjen. Det er vist til en melding datert 22. november 2018 om refusjon av 143 USD til klager.

Flyreisen fant imidlertid sted 9. desember 2018, og det var først på dette tidspunkt at klager måtte betale for bagasjen. Det er derfor ikke korrekt at klager har fått refundert deler av bagasjeprisen. Refusjonen knytter seg til at klager opprinnelig ble belastet to ganger for billettene, jf. opplysninger fra klager.

Nemnda mener at det er urimelig at klager ble belastet 130 euro for bagasje på flyplassen. Det ville ha kostet 20 euro ved bestilling på internett. Trolig var det ikke mulig for klager å bestille på internett fordi det var en feil med Norwegians reservasjon. Som følge av uklarhetene fra Norwegians side, mener nemnda at Norwegian må betale tilleggsbeløpet som klager ble belastet for på flyplassen på 110 euro.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian betaler 110 euro til klager for utgifter til bagasje.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)