

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om kompensasjon ved villedende informasjon  
vedrørende bagasje og taxfree-innkjøp.

### Dato

17.04.2018

### Saksnummer

2017-01358

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY535 fra Stavanger (SVG) til Oslo lufthavn (OSL) og videre med DY1406 fra Oslo til Nice (NCE) 22. mai 2017. Han hadde retur med reiseruten Nice - Bergen - Stavanger 30. mai 2017.

Før avreise kontaktet klager Norwegian på chat og spurte om bagasjehåndtering på Oslo lufthavn. Han fikk beskjed om at dette gikk automatisk. Han henvendte seg på nytt vedrørende returreisen, hvor han fikk samme beskjed om at bagasjen ble håndtert automatisk. Han forhørte seg også om taxfreehandel, og ble anbefalt å handle ved ankomst til Stavanger.

Da klager ankom Bergen, oppdaget han ved en tilfeldighet at hans bagasje var på bagasjebåndet. Informasjonen han hadde fått om at bagasjen ble sendt direkte til Stavanger, viste seg altså ikke å stemme.

Da han ankom Stavanger, kom han til innenlandsterminalen, hvor det ikke var noen tax free-butikk. Han gikk derfor glipp av sitt planlagte taxfreekjøp. Han har fremsatt krav om dekning av sin flyreise, tilsvarende reise i bonuspoeng eller en utenlandstur med opphold for å kunne handle tax free på et senere tidspunkt.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har etter Norwegians syn ingen økonomiske tap i forbindelse med reisen fra Nice til Stavanger 31. mai.

Klager har fått motstridende opplysninger vedrørende bagasje på reise fra utland til innland, med videreforbindelse innenlands. Svaret på hans spørsmål fremgår av Norwegians hjemmesider: "Når du ankommer fra utlandet til Norge eller Sverige

(unntatt Oslo, Stockholm og Gøteborg) og skal videre med et innenlandsfly, må du hente bagasjen, gå gjennom tollen og sjekke den inn på neste fly". Det var svært heldig at klager oppdaget bagasjen sin på bagasjebåndet i Bergen, og sjekket inn sin bagasje på nytt. Det er beklagelig at Norwegian har gitt motstridende informasjon,

Klager kommenterer også at han ble anbefalt å handle taxfreevarer i Stavanger. Slike varer kan ikke handles når man kommer med en innenlandsflyvning. Dette burde vært gjort i Bergen.

Norwegian beklager at klager ble gitt feilaktig informasjon på chat, og tar tatt saken videre med sine ansatte. Norwegian avviser imidlertid klagers krav, da han ikke har lidd noe økonomisk tap.

### **Nemnda bemerker**

Klager ønsker kompensasjon for at han fikk gal informasjon fra Norwegian på chat med hensyn til bagasjehåndtering og taxfreehandel.

Klager spurte på chat om det var slik at han måtte hente bagasjen sin i Bergen, og deretter sjekke den inn før flyturen til Stavanger, noe han hadde fått opplyst fra Norwegian tidligere. På chat fikk klager vite at dette var feil; kundebehandleren kunne "garantere" at det kun var ved mellomlandinger på Gardermoen at dette var rutine. Kundebehandler poengterte at hvis man kom fra utlandet og hadde mellomlanding alle andre steder enn i Oslo, trengte man ikke sjekke inn bagasje på nytt. Det viste seg senere at denne informasjonen ikke var korrekt. Klager oppdaget ved en tilfeldighet at bagasjen hans lå på båndet i Bergen, og han fikk sjekket denne videre. Klager mistet derfor ikke sin bagasje.

Klager spurte også i samme chat om taxfreehandel skulle gjøres i Bergen. Kundebehandler anbefalte ham da at han tok taxfreehandelen i Stavanger. Også denne informasjonen var feil. Da klager kom til Stavanger, fikk han ikke handlet på taxfree, da han kom fra en innenlandsreise.

Nemnda kan ikke se at klager har godtgjort et konkret tap i dette tilfellet.

Nemnda mener likevel at klager her ikke har fått den bistanden fra Norwegian som han har krav på. Dersom klager ikke hadde henvendt seg på chat til kundeservice, ville hans problemer trolig ikke ha oppstått. Selv om tax-free drives av Avinor, må en passasjer kunne regne med at den informasjonen man får ved å stille konkrete spørsmål på chat med Norwegian, er riktig. Nemnda mener at det er alminnelig kundeservice å tilby klager en kompensasjon for de ulemper den feilaktige informasjonen medførte for klager. Nemnda mener at en passende kompensasjon kan fastsettes til kroner 800.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler kroner 800 til klager i erstatning for de ulemper han ble påført som følge av feilaktig informasjon fra kundeservice.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)