

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av bagasjekostnad.

Dato

31.10.2016

Saksnummer

2016-00117

Tjenesteytere

Supersaver

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise tur/retur Oslo – Nice hos Supersaver.no. Da klager bestilte reisen, sto det at bagasje var inkludert i prisen. Etter at betalingen var gjennomført, kom det frem at det kun var håndbagasje inkludert i prisen.

Klager krever refusjon av bagasjekostnaden som påløp etter bestilling.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Under bestillingsprosessen på Supersavers nettsiden må man gjøre et aktivt valgt om å inkludere bagasje eller ikke. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Supersaver har ikke mottatt dokumentasjon fra klager som underbygger hans påstand om at bagasje er inkludert.

Supersaver kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon.

Nemnda bemerker

Klager bestilte billettene på Supersavers hjemmeside. I følge klager fikk han først ved gjennomføringen av betalingen informasjon om at bestillingen kun inkluderte håndbagasje. Supersaver anfører at klager under bestillingsprosessen, i samme bilde som man fyller inn navn på de reisende, ble tilbudt å legge til innsjekket bagasje mot avgift. Supersaver har fremlagt utskrift av bestillingsbildet der dette fremkommer. Nemnda finner det mest sannsynlig at klager har misforstått/oversett dette, og at det forholder seg som Supersaver anfører. Nemnda bemerker i denne forbindelse at SAS høsten 2015 innførte et nytt produkt der man måtte betale ekstra for innsjekket bagasje.

Nemnda legger følgelig til grunn at innsjekket bagasje ikke var inkludert i bestillingen og finner følgelig ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

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

Nemndas representanter

- Einar Kaspersen (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Linda Olsen (Norwegian)
- Camilla Rise (NHO luftfart)