

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter i forbindelse med feilbestilling av bagasje.

Dato

18.02.2021

Saksnummer

2020-02328

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medpassasjer hadde bestilt en reise med DY631 fra Bergen til Oslo den 17. juli 2020. Ved en feil la klager til ett stk. innsjekket bagasje for begge passasjerene i bestillingen. Klager varslet Norwegian samme dag om at han hadde gjort en feil, siden innsjekket bagasje allerede var inkludert i den opprinnelige bestillingen. Klager anfører at han var kjapt ute med å forsøke å avbestille tillegget og stiller seg kritisk til at Norwegian ikke vil refundere kostnaden for den ekstra bagasjen som feilaktig ble lagt til.

Klager krever refusjon av 590 kroner for den ekstra bagasjen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever refusjon av bagasjeavgiften.

Alle passasjerer er selv ansvarlig for å påse at alt i bestillingen er korrekt på bestillingstidspunktet, da valgfrie tillegg ikke er refunderbare. Dette er oppgitt på Norwegians nettsider.

Reglene for alle gjeldende priser er også oppgitt på Norwegians nettsider.

Da tillegget for ekstra bagasje ikke er refunderbart, kan ikke klagers krav imøtekommes.

Nemnda bemerker

Ved bestilling eller endring av en flyreise på internett er man selv ansvarlig for å kontrollere at informasjonen som blir lagt inn er riktig. Det er også viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende. Når kunden har akseptert tilbudet, har vedkommende ingen rettigheter utover det avtalen gir anvisning på.

Norwegian har forklart at tilleggsprodukter som ekstra bagasje ikke er refunderbare. Nemnda har forståelse for klagers frustrasjon, men kan ikke se at klager har rett på refusjon av tilleggskostnaden i dette tilfellet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Eva Schei (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Joachim Sponheim (SAS)