

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av opprinnelig og ny flybillett. Klager ble bedt om å betale håndbagasjegebyr ved gaten. Nektet ombordstigning.

Dato

11.06.2020

Saksnummer

2019-04218

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

22. september 2019 skulle klager reise med DY1104 fra Oslo til Berlin. Ved ombordstigning ble håndbagasjene til passasjerene veid. Klager anfører at han hadde med seg en kabinkoffert på 8,5 kilo og en liten ryggsekk på fire kilo. Han fikk beskjed om at han dermed måtte betale et gebyr, siden håndbagasjen overskred vektbegrensningene. Klager anfører at han hadde betalt for innsjekket bagasje, men ikke benyttet dette, og derfor burde han ikke måtte betale gebyr i det aktuelle tilfellet. Han fikk imidlertid beskjed om at han uansett måtte betale et håndbagasjegebyr.

Klager fant seg ikke i dette og spurte både om navnet på den ansatte som ville illegge ham gebyr, i tillegg til at han ba om å få snakke med vedkommendes overordnede. Ettersom dette ikke førte frem, tok han fatt i ID-kortet den ansatte hadde rundt halsen, for å ta et bilde av dette. Dette fikk han heller ikke gjort, og han tok deretter et bilde av den ansatte på avstand. Ifølge klager ble han da angrepet av den ansatte, som fratok ham mobiltelefonen. Sikkerhetspersonale ble tilkalt, og klager ble anbefalt å slette bildet han hadde tatt. Klager anfører at han gjorde dette og bestemte seg for å betale gebyret likevel. Klager anfører at han på tross av dette ble nektet ombordstigning. Klager anfører at han deretter forsøkte å få endret billetten, men han måtte kjøpe en ny billett.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever refusjon av den opprinnelige og den nye billetten han måtte kjøpe.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager anfører at han ble urettmessig bedt om å betale et håndbagasjegebyr som følge av at håndbagasjen ikke var i tråd med håndbagasjebegrensningene.

Det er opplyst om at klager ba om navnet på Norwegians representant ved gaten, og deretter tok han på representantens ID-kort for å ta bilde av dette. Representanten ringte etter sikkerhetspersonale, og det ble deretter bestemt at klager ikke fikk gå om bord på flyet som følge av at han ikke ville samarbeide og at han viste aggressiv oppførsel overfor representanten.

På grunn av dette kan ikke Norwegian imøtekomme krav om erstatning som følge av nektet ombordstigning.

Hva gjelder selve håndbagasjen, viser Norwegian til artikkel 10.6.1 i de generelle befordringsvilkårene, som er publisert på Norwegians nettsted: «Bagasje som medtas som Håndbagasje om bord må være av en slik størrelse og/eller vekt at den kan plasseres i en lukket bagasjehylle, eller under sete foran deg. Gjenstanden må ikke overstige størrelse, vekt eller antall som gjelder for Billettreglene og Reiseruten.»

Håndbagasjebegrensningene for billetten som klager valgte å reise med, er som følger:

- 1 håndbagasje: maks 55 x 40 x 23 cm
- 1 liten personlig eiendel: maks 25 x 33 x 20 cm
- Maks totalvekt: 10 kilo

All informasjon om håndbagasjebegrensningene og gjeldende gebyrer er å finne på Norwegians nettsted. Hvis bagasjen er overvektig og/eller overdimensjonert og den ikke passer inn i håndbagasjemålerne ved gatene, vil passasjeren bli belastet med et gebyr.

Basert på dette kan ikke Norwegian heller gi refusjon av håndbagasjegebyret.

Nemnda bemerker

Spørsmålet om hva som rent faktisk skjedde ved ombordstigningen, er et bevissspørsmål. Saken er av en slik art at vedtak ikke kan fattes på forsvarlig vis uten at partene avgir muntlig forklaring, og saken egner seg derfor ikke for behandling av nemnda.

Saken avvises derfor, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav c og d.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

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