

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ilagt håndbagasjegebyr.

Dato

15.12.2020

Saksnummer

2020-00893

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med DY1037 fra Krakow til Stavanger den 12. mars 2020. Ved ombordstigning ble klager ilagt et håndbagasjegebyr. Klagers representant anfører at kofferten verken ble veid eller målt. Klagers representant bestrider at gebyret var rettmessig i dette tilfellet, da de hadde betalt for håndbagasjen på forhånd.

Klager krever refusjon av håndbagasjegebyret på 64,55 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I henhold til artikkel 10.6.1 i Norwegians generelle befordringsvilkår, som er publisert på Norwegians nettsider, må håndbagasje som tas med om bord på flyet være av en slik vekt og størrelse at den kan plasseres i hattehyllen eller under setet foran passasjeren. Gjenstanden kan ikke overstige begrensningene som gjelder i henhold til prisreglene og den aktuelle reiseruten.

De generelle befordringsvilkårene er publisert på Norwegians nettsider.

Begrensningene for håndbagasjen er som følger:

- én håndbagasje: maks 55 x 40 x 23 cm
- én liten personlig eiendel: maks 25 x 33 x 20 cm
- maks total vekt: ti kilo

Dersom håndbagasjen overstiger vekt- og/eller størrelsesbegrensningene, vil passasjeren bli ilagt et gebyr ved gaten.

Basert på dette kan ikke klagers krav imøtekommes.

Nemnda bemerker

Norwegian har i sine vilkår fastsatt bestemte mål for hva som kan bringes kostnadsfritt med som håndbagasje. Bagasjen kan maksimalt være 55 x 40 x 23 cm og veie ti kilo. Det finnes en «håndbagasjemåler» der den reisende kan kontrollere om bagasjen er innenfor tillatte mål.

Nemnda mener at flyselskapet har bevisbyrden for å vise at gebyret er korrekt ilagt. Det må forventes at flyselskapet skriver en kvittering der begrunnelsen for gebyret fremgår, og hvor det dokumenteres at bagasjen var for tung eller for stor i henhold til gjeldende regler. Nemnda kan ikke se at dette er gjort i denne saken. Nemnda anbefaler derfor at gebyret refunderes.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer bagasjegebyret til klager.

Forbrukerrepresentant Maite de Geus-Cossard, Forbruker Europa, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)