

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klager krever refundert kr 715 som hun måtte betale på grunn av overvekt på bagasje.

Dato

24.03.2010

Saksnummer

147/09F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager krever refundert kr 715 som hun måtte betale på grunn av overvekt på bagasje.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise t/r Stavanger - Split via Oslo, de var 3 personer.

Klager reiste 20. mars 2009 fra Stavanger til Oslo sammen med sin familie. De hadde med 2 koffertar som veide til sammen 46 kg. Ved innsjekkingen ble det ikke bemerket noe om bagasjens vekt. Det gjorde det heller ikke på turen fra Oslo til Split.

Ved hjemreisen hadde klagerne to koffertar med en samlet vekt på 51 kilo. På reisen Split - Oslo ble det ikke bemerket noe om bagasjens vekt. I Oslo ble bagasjen sjekket inn på vanlig måte. Klagerne ble deretter avkrevd betaling på kr 715 for overvekt. Klagerne ba da om å få pakke om bagasjen, da de hadde med en ekstra koffert som ikke var i bruk. Det ble ikke tillatt.

Klager er av den oppfatning at de burde ha blitt informert om overvekten før bagasjen ble sendt med bagasjebåndet. På dette tidspunkt kunne klagerne gjøre noe med det ved å laste om bagasjen.

Klager ber om å få refundert kr 715.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Når man bestiller billetter på internett vil man i løpet av bestillings-prosessen få beskjed om å krysse av for å godkjenne at man har lest og godtatt flyselskapets reisevilkår, før man så får ett referansenummer for reisen.

«I henhold til flyselskapets sine reisevilkår fremkommer følgende:

2. Bagasje

Det tillates 2 kolli pr passasjer pr strekning, maks vekt pr kolli er 20 kilo.

Dersom den totale vekten overstiger 40 kilo (altså at hvert kolli veier sin maks vekt på 20 kg) eller hvert enkelt kolli veier over 20 kilo vil de ekstra kiloene bli belastet som overvekt. Har du mer en 2 kolli, uansett vekt, vil det overstigende bli belastet som overvekt.

Når man ankommer flyplassen vil all bagasje bli veid. Overstiger bagasjen den tillatte grensen for hva man har betalt for og hva man har lov til, vil man bli pålagt gebyr for overvekt.

Bagasjen blir ikke veid pr. bestilling, men pr. person. Da klager fraktet 11 kg for mye bagasje, var klager nødt til å betale overvekt for dette.

Totalt koster dette NOK 715 inkl. mva.»

Norwegian har ingen mulighet til å imøtekomme klager krav i denne saken.

Nemnda bemerker:

I henhold til klager reisedokument med Norwegians kunne hver passasjer ha maks 10 kilo håndbagasje og ett stykk bagasje med maks vekt 20 kilo. Klagerne kunne således ha med seg til sammen tre stykk bagasje med en samlet vekt på 60 kilo.

Klagerne hadde med 51 kilo bagasje fordelt på to koffertene. Dette innebærer at det var til sammen 11 kilo for mye i disse to koffertene. Klagerne hadde imidlertid samlet med 9 kilo mindre bagasje enn det de maksimalt kunne ha med.

På bakgrunn av de foreliggende opplysninger legger nemnda til grunn at koffertene i dette tilfellet ble veid og sendt videre på bagasjebåndet før klagerne ble presentert for kravet om overvektsbetaling. Nemnda viser til klagers forklaring. Norwegian har ikke bestridt denne.

Flyselskapene må ha en effektiv innsjekkingstjeneste, slik at passasjerer blir ekspedert så raskt som mulig. Passasjerer må på sin side gjøre seg kjent med de gjeldende regler for transport av bagasje og må pakke i henhold til disse.

Innsjekkingprosessen kan ikke/stoppe opp eller reverseres etter at bagasjen er satt på båndet og veid. Det ville skape forsinkelser for andre dersom de reisende på dette tidspunkt skulle gis anledning til å pakke om sin bagasje.

Klagerne hadde i dette tilfellet ikke fulgt Norwegians regler om maks 20 kilo bagasje per kolli. I henhold til Norwegians vilkår må klagerne da betale overvekt for det kolli som oversteg 20 kilo.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Forbrukerrepresentantene i nemnda bemerker at Norwegians vilkår og praktisering av disse synes særegne og lite forbrukervennlige, men da vilkårene kommer klart frem på billetten, må de anses som en del av avtalen som kunde i dette tilfellet har akseptert.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.