

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ilagt håndbagasjegebyr og ny koffert.

Dato

16.09.2020

Saksnummer

2019-05089

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med DY7051 fra Oslo til Orlando den 17. mars 2019. Ved ombordstigning i Oslo ble klager ilagt håndbagasjegebyr på 650 kroner.

Klager anfører at hun ved en tidligere anledning har fått refusjon av et ilagt håndbagasjegebyr, i tillegg til en unnskyldning fra Norwegian. Hun anfører at hun har kjøpt seg en ny kabinkoffert for å unngå å bli ilagt gebyr på nytt.

Klager krever refusjon av det ilagte håndbagasjegebyret på 650 kroner og ny koffert på 49,99 USD, i tillegg til en skriftlig unnskyldning fra Norwegian.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever refusjon av gebyr for overvektig håndbagasje på 650 kroner, i tillegg til refusjon av ny koffert til 450 kroner.

Håndbagasjen til klager ble kontrollert ved gaten, og det viste seg at vekten oversteg Norwegians regler for håndbagasje som man kan ta med inn i kabinen.

Det vises til informasjonen vedrørende håndbagasje som er tilgjengelig på Norwegians nettsider.

Målene er satt av hensyn til sikkerheten, i tillegg til at det må være plass til bagasjen til hver passasjer uten at det overfyller hattehyllene. Norwegians vilkår ble akseptert av klager da hun bestilte flybilletten sin hos Norwegian, og det er passasjerens eget ansvar å påse at bagasjen ikke overskrider grensene.

Alle passasjerer må ved kjøp av billett hos Norwegian bekrefte å ha lest og akseptert Norwegians generelle befordringsvilkår. Det vises til artikkel 10.6.1 i disse vilkårene:

«10.6.1 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. Slike Regler kan fås på forespørsel til oss, våre Nettsider eller fra en av våre Autoriserte Agenter. Gjenstander som overstiger tillatte begrensninger eller gjenstander som vi mener ikke vil få plass i kabinen må sendes som Innsjekket Bagasje. Før dette blir gjort skal du ha anledning til å fjerne gjenstander som nevnt i artikkel 10.1, tredje punkt. Du kan være underlagt gjeldende bagasjegebyr dersom gjenstanden overstiger de tillatte begrensninger.»

Det er Norwegians representanter på flyplassen som kontrollerer bagasjen, og Norwegian har ingen grunn til å tvile på deres vurdering i dette tilfellet.

Klager krever i tillegg refusjon av ny koffert. At hun i dette tilfellet valgte å kjøpe en ny koffert, er ikke noe Norwegian kan anses å være ansvarlig for, og selskapet kan ikke pålegges å dekke en slik utgift.

Basert på det ovennevnte kan ikke klagers krav imøtekommes i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Norwegian har i vilkårene sine fastsatt bestemte mål for hva som kan medbringes kostnadsfritt som håndbagasje. Bagasjen kan maksimalt være 55 x 40 x 23 centimeter stor, i tillegg til at passasjeren kan medbringe en mindre, personlig eiendel. Samlet vekt på håndbagasjen kan som hovedregel ikke overstige ti kilo.

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 Norwegian har sannsynliggjort at håndbagasjen oversteg begrensningene i dette tilfellet. Nemnda anbefaler derfor at gebyret på 650 kroner refunderes til klager. Nemnda kan imidlertid ikke se at det er grunnlag for refusjon av den nye kofferten som klager kjøpte.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer 650 kroner til klager. For øvrig gis ikke klager medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)