

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ilagt håndbagasjegebyr. For tung håndbagasje som følge av taxfree-varer.

Dato

11.06.2020

Saksnummer

2019-03924

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med DY1262 fra Oslo til Antalya den 7. juni 2019. Klager kjøpte drikkevarer på taxfree-butikken på flyplassen før flyets avgang. Ved ombordstigning måtte klager veie håndbagasjen, og han ble ilagt et gebyr fordi håndbagasjen var for tung. Klager forsøkte å forklare at han hadde kjøpt taxfree-varer, og at det var derfor bagasjen var for tung, men han ble ikke hørt. Klager anfører at han fikk beskjed om at han ville få kvitteringen på det betalte gebyret på e-post, men han har aldri mottatt denne.

Klager krever refusjon av de 700 kronene han måtte betale på flyplassen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever refusjon av ilagt håndbagasjegebyr på 700 kroner. Han anfører at han hadde med seg en taxfree-pose som ikke skulle ha blitt beregnet med i totalvekten på håndbagasjen.

Norwegian viser 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.»

Alle passasjerene må bekrefte at de har lest og godtar de generelle befordringsvilkårene når de bestiller en reise hos Norwegian.

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.

Klager reiste i juni 2019, og på dette tidspunktet var reglene slik at taxfree-varer inngikk i håndbagasjebegrensningene. Etter november ble reglene endret slik at taxfree-varer nå faller utenfor begrensningene.

Basert på det ovennevnte kan ikke klagers krav imøtekommes.

Nemnda bemerker

Norwegian har i sine vilkår fastsatt bestemte mål for hva som kan bringes kostnadsfritt med som håndbagasje.

Klager har ikke bestridt at håndbagasjen var for tung, men har anført at det var taxfree-varene han kjøpte på flyplassen, som gjorde at den overskred vektbegrensningene. Norwegian har opplyst at på tidspunktet da klager reiste, var reglene slik at taxfree-varer var inkludert i vektbegrensningene. Dette er i ettertid blitt endret.

Nemnda mener derfor at gebyret ble rettmessig ilagt i det aktuelle tilfellet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Stina Gerhardsen (Widerøe)