

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av håndbagasjegebyr.

Dato

19.12.2019

Saksnummer

2019-02181

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY1976 fra Oslo (OSL) til Beograd (BEG) 2. mars 2019. Dette var klagers returreise.

Ved ombordstiging ble klager belastet kroner 650 for å sjekke inn sin håndbagasje, som personalet påstod oversteg begrensningene for håndbagasje. Klager har i denne forbindelse vist til at hun reiste med nøyaktig den samme bagasjen på utreisen fra Beograd 20. februar. Som håndbagasje hadde klager med seg en koffert med mål 55 x 40 x 20 cm, og en liten ryggsek med en laptop og lommebok. Jakken hun hadde på seg, samt sekken, var det plass til under seteraden foran.

Da klager kom frem til flyet ble hun sendt tilbake til hjelpedesken. Her måtte hun plassere kofferten i "boksen", og kofferten passet fint i måleren. Likevel fikk klager beskjed om at hun måtte betale, og ble henvist til en kortterminal, selv om han ikke fikk beskjed om hvorfor han måtte betale. Da hun spurte om hvorfor, fikk hun beskjed om at hun "hadde for mye håndbagasje". Klager forsøkte å forklare at kofferten hadde passet i måleren, og antallet kolli stemte med reglene, men hun ble brått avfeid.

Klager ble nektet å gå om bord før hun betalte, og han var ikke den eneste på denne flyvningen som var fortvilet over personalets håndtering. På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om refusjon av ilagt gebyr på kroner 650.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med håndbagasje og personlig eiendel fra Oslo til Beograd DY1976 den 2. mars 2019. Håndbagasjen ble kontrollert ved gate, og det viste seg at den oversteg Norwegians regler for tillatt håndbagasje man kan ta med inn i kabinen. Følgende fremgår av Norwegians hjemmesider vedrørende håndbagasje:

"Ett kolli håndbagasje er inkludert. Du kan ta med deg ett kolli håndbagasje inn i kabinen uten ekstra kostnader [...] 1 stk. håndbagasje: maks 55 x 40 x 23 cm. 1 liten ekstra eiendel: maks 25 x 33 x 20 cm. Maks. totalvekt: 10 kg".

Disse målene er satt av hensyn til sikkerhet, i tillegg til at det må være plass til all bagasje, uten at det overfyller hattehyllene. Norwegian sine retningslinjer ble akseptert av klager da klager bestilte flybilletten, og det er passasjeren sitt ansvar å påse at bagasjen ikke overskrider Norwegians betingelser.

Norwegians agenter tar kontroll av bagasjen, og Norwegian har ingen grunn til å betvile deres vurdering i denne situasjonen. Norwegian har på dette grunnlag avvist klagers refusjonskrav.

Nemnda bemerk

Klager reiste med Norwegians flyvning DY1976 fra Oslo til Beograd 2. mars 2019. Før ombordstigning i Oslo ble klager ilagt gebyr for å ha hatt med seg for mye eller for stor håndbagasje.

Norwegian har i sine vilkår fastsatt bestemte mål for hva som kan bringes kostnadsfritt med som håndbagasje. Bagasjen kan maksimalt være 50 x 40 x 23 centimeter, i tillegg til at passasjeren kan medbringe en mindre, personlig eiendel. Samlet vekt kan ikke overstige ti kilo. Det finnes en «håndbagasjemåler» der den reisende kan kontrollere om bagasjen er innenfor tillatte mål.

Klager har i denne forbindelse vist til at kofferten var 50 x 40 x 20 centimeter, i tillegg til at hun hadde medbragt en liten ryggsekk. Hun har også fremlagt bilder av bagasjen.

Norwegian har i dette tilfellet henvist til at deres agenter på flyplassen kontrollerer bagasjen, og at det ikke er grunn til å tvile på deres vurdering av situasjonen.

Nemnda mener at flyselskapet må ha 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 stor eller for tung i henhold til regelverket.

Nemnda kan ikke se at Norwegian har sannsynliggjort at bagasjen oversteg begrensningene. Nemnda anbefaler derfor at gebyret refunderes.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer ilagt gebyr til klager på kroner 650.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)
Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
Joachim Sponheim (SAS)
Gøran Jenssen (Widerøe)