

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ilagt håndbagasjegebyr.

Dato

05.05.2020

Saksnummer

2019-03167

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

20. juni 2019 skulle klager reise med DY812 fra Oslo til Stockholm. Ved gaten ble håndbagasjen til klager veid. Den viste seg å veie mer enn ti kilo, og klager ble som følge av dette ilagt et gebyr på 750 kroner.

Klager anfører at han reiste med en PC-veske og en kabinkoffert. Til sammen veide disse litt over elleve kilo. Klager anfører at han reiser med Norwegian flere ganger i måneden, og hver gang går han forbi skilt ved gaten som viser tillatt håndbagasjevekt. Klager viser i den forbindelse til fremlagt bilde, som han tok ved den aktuelle gaten i Oslo. Der står det at det er tillatt å ha med seg opptil 15 kilo dersom man har en Flex-billett, noe klager anfører at han hadde. Klager anfører at han også påpekte dette til personalet ved gaten, men de forklarte at 15-kilosgrensen ikke gjelder for flyvningen klager skulle med.

Klager anfører videre at han har fått forklart at man tidligere kunne ha med seg opptil 15 kilo dersom man hadde en Flex-billett, men at grensen nå er endret til ti kilo. Klager anfører at han har forståelse for at vektgrensene endres, men at man da må informere tydelig om det og ikke ha store informasjonstavler som informerer om noe annet enn det som gjelder.

Klager anfører at han ser at det i bestillingsbekreftelsen han fikk, står at han kan ta med seg én håndbagasje à ti kilo. Klager mener imidlertid at dette ikke stemmer. Man kan etter klagers oppfatning ha med seg én håndbagasje + én liten bagasje. Slik det står skrevet på billetten, kan det etter klagers syn tolkes som om man kan ha med seg én kabinkoffert på ti kilo pluss noe ekstra. Klager mener at som følge av at Norwegian gir så mye feilaktig og utydelig informasjon, kan ikke ansvaret kun ligge på klager i dette tilfellet.

Klager krever refusjon av det ilagte gebyret på 750 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever refusjon av ilagt gebyr for overvektig håndbagasje, pålydende 750 kroner.

Håndbagasjen til klager ble kontrollert ved gaten, og det viste seg at den oversteg vektbegrensningene for håndbagasjen som man kan ta med inn i kabinen. Det vises til informasjonen vedrørende håndbagasje som er oppgitt på Norwegians nettsted.

Begrensningene 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 for bagasje ble akseptert av klager da han bestilte flybilletten sin hos Norwegian, og det er passasjerens eget ansvar å påse at bagasjen ikke overskrider vekt- og størrelsesgrensene.

Alle passasjerer må ved kjøp av billett bekrefte at de har lest og godtar Norwegians generelle befordringsvilkår. Det vises til artikkel 10.6.1: «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.»

Norwegian viser også til at passasjerer er blitt informert om korrekt mål og vekt av håndbagasje på reisedokumentet sitt.

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

Nemnda bemerker

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager ikke bestrider at håndbagasjen veide mer enn ti kilo og således oversteg vektbegrensningene som gjelder for Flex-billetter per i dag.

Nemnda bemerker at når en passasjer inngår en avtale om kjøp av en flybillett, godtar passasjerer samtidig vilkårene som gjelder på kjøpstidspunktet i tilknytning til den aktuelle billetten. Nemnda mener at det fremgår tydelig av klagers reisedokument at vekten på håndbagasjen maksimalt kan være ti kilo. Nemnda anbefaler derfor ikke at klager gis medhold i kravet om refusjon av ilagt håndbagasjegebyr.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Forbrukerrepresentant Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Joachim Sponheim (SAS)

Stina Gerhardsen (Widerøe)