

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av beløp betalt for overvekt. Anført at flyselskapet belastet for mye.

Dato

21.10.2020

Saksnummer

2020-00277

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medpassasjer skulle reise med DY7032 fra Fort Lauderdale til Oslo den 16. november 2019. Klager anfører at de ved innsjekking fikk beskjed om at de hadde én kilo overvekt og måtte betale for dette. Klager ga derfor fra seg betalingskortet slik at den ansatte i skranken kunne belaste kortet i tråd med dette. Ved hjemkomst oppdaget imidlertid klager at han var blitt belastet for 15 kilo overvekt. Klager anfører at han kun skulle ha betalt 120 kroner, som er kiloprisen for overvekt.

Klager krever refusjon av differansen mellom beløpet han ble belastet, 2107,64 kroner, og de 120 kronene som overvekten skulle ha kostet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever refusjon av gebyr for overvektig innsjekket bagasje betalt ved innsjekking i Fort Lauderdale. Passasjerer ble totalt belastet med 225 USD for 15 kilo overvekt. Klager mener de kun hadde én kilo overvekt, og at de ble belastet feil.

Det vises til fremlagt bekreftelse på at klager ved innsjekking ble belastet med 225 USD for 15 kilo overvekt. Det vises også til fremlagt informasjon vedrørende tillatt bagasje og gjeldende gebyr for overvekt. Denne informasjonen er tilgjengelig på Norwegians nettsider. Alle passasjerer må bekrefte at de har lest og godtatt Norwegians generelle befordringsvilkår når de kjøper en reise hos Norwegian.

I artikkel 10.5 i disse vilkårene står det følgende: «Om et kolli Innsjekket Bagasje overstiger den tillatte vektgrensen, eller hvis passasjerer har mer enn tillatte kolli, vil det bli belastet som Overvekt. Vektbegrensninger og gebyrsatser for Overvekt kan fås på forespørsel til oss, vår Nettside eller fra en av våre Autoriserte Agenter. Slike Regler og avgifter kan endres.»

Klager var altså informert om gebyret innen kjøpet av billetten og er blitt ilagt gebyr i tråd med reglene. Klager påstår at de har blitt feilaktig belastet for antall kilo. Norwegian har ingen rapporter eller informasjon som viser at det har vært feilrapportert vekt på Fort Lauderdale flyplass denne dagen, og klager har heller ikke vedlagt noe som støtter denne påstanden. Videre bemerker Norwegian at ved belastning av gebyr ved innsjekking, blir passasjerene informert om gjeldende pris og hva de betaler for før betalingen av tjenesten gjennomføres. De tilbys også kvittering for kjøpet, om de skulle ønske dette. Norwegian er av den formening at det er klagers ansvar å umiddelbart klage ved disken, skulle de være uenige i prisen eller vekten. I dette tilfellet viser alle Norwegians logger at klager har blitt belastet for 15 kilo. Det er Norwegians representanter på flyplassen som kontrollerer bagasjen, og Norwegian ser ingen grunn til å tvile på deres vurdering i denne situasjonen.

Basert på dette kan ikke Norwegian imøtekomme klagers krav i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Norwegian har fremlagt kvittering på at klager i det aktuelle tilfellet ble belastet for 15 kilo overvekt.

Klager hevder at det kun var tale om én kilo overvekt, og at de ikke oppdaget at de var trukket for mye før dagen etter.

Hva som ble sagt mellom klager og den ansatte på flyplassen i forbindelse med veiingen og betalingen av overvekt, er et bevisspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen. Saken avvises derfor, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Saken avvises.

Forbrukerrepresentant Maite de Geus-Cossard, Forbruker Europa, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)
Gøran Jenssen (Widerøe)
Joachim Sponheim (SAS)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)