

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ilagt håndbagasjegebyr og ulempeerstatning.

Dato

16.09.2020

Saksnummer

2019-05080

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med D82803 fra Oslo til London den 4. september 2019. Ved ombordstigning ble klager ilagt et håndbagasjegebyr på 750 kroner.

Klager anfører at bagasjen hennes ble overvektig som følge av at hun ble tvunget til å legge med lunsjen som hun hadde kjøpt på flyplassen på vekten. Klager anfører at hun tilbød seg å kaste lunsjen, men ble nektet å veie håndbagasjen på nytt uten denne.

Klager krever refusjon av gebyret på 750 kroner i tillegg til erstatning for den ubehagelige opplevelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

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.

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

Nemnda bemerker

Klager reiste med Norwegians flyvning D82803 fra Oslo til London den 4. september 2019. Før avgang fra Oslo ble klager ilagt gebyr for å ha med seg for tung håndbagasje.

Norwegian har i vilkårene sine fastsatt bestemte mål for hva som kan medbringes kostnadsfritt som håndbagasje. Samlet vekt på håndbagasjen kan som hovedregel ikke overstige ti kilo. I dette tilfellet har klager opplyst om at håndbagasjen veide under ti kilo, men at hun ble tvunget til å legge til lunsjen hun hadde kjøpt på flyplassen, slik at samlet vekt da oversteg det som var tillatt.

Nemnda mener at det er flyselskapet som må bevise at gebyret er korrekt ilagt. Det må forventes at flyselskapet kan dokumentere at den aktuelle bagasjen var for tung eller for stor i henhold til gjeldende regler. Da dette ikke er gjort, anbefaler nemnda at gebyret på 750 kroner refunderes til klager.

Det er ikke grunnlag for ulempeerstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer 750 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)