

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr for å sjekke inn håndbagasje.

Dato

19.12.2019

Saksnummer

2019-01779

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1362 fra Oslo lufthavn (OSL) til Dublin (DUB) 14. februar 2019. Etter at han hadde fremvist pass og boardingkort, ble han og konen tatt inn til siden, da de ville sjekke om konas håndbagasje var for stor. Det var den, som følge av at hun hadde lagt en drikkeflaske i frontlommen på vesken, slik at hun skulle slippe å bære så mye i hendene inn på flyet. Klager argumenterte med at bagasjen ville være i henhold til størrelsesreglene dersom vannflasken ble tatt ut, men til ingen nytte. Han har forklart at de ikke fikk gå om bord før de betalte gebyr.

Klager har på ovennevnte grunnlag fremsatt krav om frafall av ilagt gebyr på kroner 650 for innsjekking av håndbagasje.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med håndbagasje fra Oslo til Dublin 14. februar 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 han bestilte flybilletten, og det er passasjerens 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 bemerker

Klager reiste med Norwegians flyvning DY1362 fra Oslo til Dublin 14. februar 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.

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 på kroner 650 til klager.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)