

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ilagt håndbagasjegebyr.

### Dato

23.05.2018

### Saksnummer

2017-01880

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge reiste med Norwegians flyvning D81641 fra Oslo lufthavn (OSL) til Edinburgh (EDI) 16. juni 2017. De to reisende hadde bestilt fire kolli bagasje, men tok til slutt kun med seg håndbagasje på reisen. Ved ombordstigning ble klagerne stoppet av en av de ansatte, som fortalte dem at begge håndbagasjene de ønsket å ta med om bord var for store i henhold til Norwegians reguleringer. Klager anfører at det gjelder en koffert som passet fint i Norwegians bagasjemåler ved utgangen, samt en 38-liters ryggsekk.

Klagerne forklarte for personalet at de hadde betalt for fire kolli, men da de fikk plass til det meste i håndbagasjen, valgte de å ikke sende bagasje. Klager anfører at de Norwegians representant på stedet var vanskelig, avvisende og oppførte seg uprofesjonelt. Til slutt måtte klager betale kroner 400 pr. kolli for å få med bagasjen.

Klager viser til bilde som viser at kofferten passer i Norwegian stativer, samt at det på samme reise var mange som fikk gå om bord med vesentlig større koffertyper. Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om refusjon av kroner 800.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers bagasje ble kontrollert ved ombordstigning, og det viste seg at bagasjen oversteg de tillatte mål for kabinbagasje.

På Norwegians hjemmesider oppgis det mål og vekt for tillatt håndbagasje. Målene er satt av hensyn til sikkerhet, samt at det må være plass til bagasjen til hver passasjer på en effektiv måte. Ved å følge målene som oppgis skal bagasjen kunne plasseres på langs i hattehyllene. Klager har lagt frem et bilde som viser at kofferten passer innenfor målene i "håndbagasjemåleren", men man kan se at hjulene stikker på utsiden. Dette

betyr at kofferten var for stor til å brukes som håndbagasje. Norwegians representanter på stedet tok en vurdering og kom til at bagasjen var for stor.

Norwegian viser til sine vilkår artikkel 10.6.1, hvor det fremgår at selskapet kan ilegge gebyr dersom håndbagasjen overstiger de tillatte begrensninger. Selskapet avviser på dette grunnlag klagers krav om refusjon.

### **Nemnda bemerker**

Norwegian har i sine vilkår fastsatt bestemte mål for hva som kan bringes kostnadsfritt med som håndbagasje. Bagasjen kan maksimalt være 55x40x23 cm. Det finnes en "håndbagasjemåler" der den reisende kan kontrollere om bagasjen er innenfor tillatte mål.

Det følger av klagers vedlagte bilde at selve kofferten fikk plass i håndbagasjemåleren, mens hjulene stikker noe ut. Nemnda legger til grunn at hele kofferten - inkludert hjul - må være innenfor de oppgitte mål. Nemnda antar at flyselskapene ofte vil tillate passasjerene å medbringe håndbagasje som avviker så minimalt fra standarden som her. Flyselskapet må likevel kunne nekte å akseptere håndbagasje som rent faktisk overstiger målene, slik som det ble gjort i dette tilfellet.

Nemnda bemerker at klager allerede hadde betalt for to kolli bagasje, som ikke ble benyttet. Nemnda mener derfor at klager allerede har betalt tilstrekkelig for sin bagasje. Norwegian må derfor tilbakebetale kroner 800 til klager.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian tilbakebetaler kroner 800 til klager.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)  
Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)  
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)  
Wenche Skeisvoll (SAS)  
Gøran Jenssen (Widerøe)