

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av innbetalt bagasjeavgift og forpleining ved forsinkelse.

### Dato

12.10.2017

### Saksnummer

2016-01017

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY3551 fra Budapest (BUD) til København (CPH) 23. oktober 2016. I forkant av reisen tok klager kontakt med Norwegians kundebehandler, da klager visste han var nødt til å kjøpe ekstra bagasje. Klager kjøpte fleksibel billett, og Norwegians kundebehandler bekreftet at dette medførte at klager kunne medbringe to kolli på maksimalt 32 kilo pr. kolli.

Klagers ene kolli veide 24 kilo. Da klager ankom flyplassen måtte han betale 44 euro i bagasjeavgift som følge av overvekt, og han anfører videre at han fikk særdeles dårlig kundebehandling av Norwegians representant i Budapest.

Videre ble DY3551 forsinket med to timer, noe som medførte at klager ikke rakk sin videre transport, og klager måtte tilbringe natten på flyplassen i København.

På ovennevnte bakgrunn har klager fremsatt krav om at Norwegian tilbakebetaler innbetalt bagasjeavgift, samt dekker forpleining som følge av forsinkelsen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har tydelige regler for bagasjens vekt, og det fremgår tydelig av passasjerenes reisedokument at hvert kolli kan veie maksimalt 20 kilo. Det er videre passasjerens eget ansvar å påse at bagasjen er innenfor de gitte regler. Det fremgår tydelig av Norwegians hjemmesider at man ved fleksibel billett kun har flere kolli tilhørende sin billett, men at grensen fremdeles er 20 kilo pr. kolli.

Klager har videre godtatt Norwegians vilkår ved bestilling, hvor selskapets regler for bagasje også fremgår av artikkel 10.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om refusjon av innbetalt bagasjeavgift.

Norwegians flyvning DY3551 ble forsinket med en time og 53 minutter. Klager hadde ingen videreforbindelse med Norwegian, og selskapet avviser også krav i henhold til EU-forordning 261/2004.

### **Nemnda bemerker**

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY3551 fra Budapest (BUD) til København (CPH) 23. oktober 2016. Flyvningen ble forsinket med en time og 53 minutter, jf. vedlagte "Movement log", som nemnda legger til grunn.

I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 nr. 1 bokstav a jf. artikkel 9, har passasjerer krav på forpleining etter artikkel 9 dersom flyvningen er forsinket med mer enn to timer. I dette tilfellet var forsinkelsen på klagers flyvning under to timer, og han har derfor ikke krav på forpleining.

Når det gjelder bagasjen, har klager opplyst at han i forkant hadde konferert med kundeservice, og fått vite at han på sin "Flex"-billett kunne ta med to kolli bagasje med maksimalvekt på 32 kilo pr kolli.

Hva som ble opplyst til klager fra kundeservice, er det umulig å vite for nemnda. Det følger imidlertid uttrykkelig av Norwegians vilkår at vektgrensen pr. kolli bagasje er maksimalt 20 kilo. Dette fremgår også på selve billetten. Vektgrensen gjelder også for "Flex"-billetter; forskjellen fra "LowFare"-billetter er at man kan ta med seg flere kolli. Dersom vektgrensen overskrides, påløper et gebyr for overvekt. Klager har i bestillingsprosessen godtatt Norwegians vilkår, og han må etter nemndas syn også forholde seg til de alminnelige reglene for gebyr for overvekt.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)  
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)  
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)  
Gøran Jenssen (Widerøe)  
Anne-Kathrine Sand (SAS)