

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Klage på bagasjegebyr

### Dato

19.12.2019

### Saksnummer

2019-01651

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1552 fra Oslo lufthavn (OSL) til Budapest 2. mars 2019. Ved ombordstigning ble klagers håndbagasje kontrollert, og hun ble ilagt gebyr på kroner 650. Klager viser til at hun en rekke ganger har reist med den samme håndbagasje, uten at det har oppstått problemer tidligere. Hun har forklart at hun hadde en liten håndbagasjekoffert, samt en ryggsekk.

For å unngå at det samme skjedde igjen på returreisen 22. mars, bestilte klager innsjekket bagasje til kroner 165. Hun har anført at gebyret ble ilagt på feilaktig grunnlag, og har fremsatt krav om refusjon av gebyret, samt kjøpet av innsjekket bagasje for returreisen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med håndbagasje, herunder trillekoffert og sekk, fra Oslo til Budapest 2. mars 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. At passasjerens anfører å ha reist med det samme tidligere, endrer ikke dette.

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 DY1552 fra Oslo til Budapest 2. mars 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.

Kravet om refusjon av utgifter på kroner 165 for innsjekket bagasje på returen, er det etter nemndas syn ikke grunnlag for. Klager valgte selv denne løsningen.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler Norwegian refunderer til klager ilagt håndbagasjegebyr på kroner 650.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)