

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av gebyr for å sjekke inn bagasje.

Dato

03.03.2020

Saksnummer

2019-01805

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY7051 fra Oslo lufthavn (OSL) til Orlando (MCO) 24. mars 2019. Ved bestilling hadde han betalt for innsjekket bagasje, i tilfelle håndbagasjen hans var for stor. På flyplassen ble han imidlertid ilagt gebyr på kroner 650 for å sende bagasjen, selv om han allerede hadde betalt for innsjekket bagasje. På bakgrunn av dette har klager fremsatt krav om refusjon av kroner 650.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagen gjelder Norwegians flyvning DY7051 fra Oslo til Orlando 24. mars 2019. Klager har fremsatt krav om refusjon av gebyr for bagasje.

Selskapet har i denne forbindelse vist til artikkel 10.6.1 i sine generelle vilkår for befordring:

«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».

Passasjerene bekrefter at de har lest og forstått disse vilkårene ved bestilling. Forhåndsbestilt bagasje skal registreres og sjekkes inn ved innsjekkingsskranken, eller ved å sjekke inn på automat og sende bagasjen selv på «bag drop». I dette tilfellet har klager tatt med håndbagasjen til gaten, som var av en slik størrelse eller vekt at den ikke

kunne medbringes som håndbagasje. Dersom bagasjen skulle vært sjekket inn, måtte dette ha blitt gjort ved innsjekking.

Norwegian har på ovennevnte grunnlag avvist klagers krav.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager ved billettbestilling hadde betalt for å sende en bag, men at han ikke sendte den. Han tok den med seg som håndbagasje på flyet, men ble nektet å ta bagasjen inn i kabinen. Han ble pålagt å betale et nytt gebyr, fordi bagasjen angivelig overskred begrensningene.

Nemnda kan ikke se at Norwegians vilkår dekker et slikt tilfelle, der klager allerede har betalt for innsjekket bagasje. Vilåårene gir ikke grunnlag for å kreve betalt for bagasje to ganger.

Nemnda bemerker at Norwegian heller ikke har dokumentert at bagasjen i dette tilfellet faktisk overskred begrensningene.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer klager gebyret på kroner 650.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)