

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ilagt håndbagasjegebyr.

Dato

24.08.2020

Saksnummer

2019-04599

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med DY7051 fra Oslo til Orlando den 12. september 2019. Klager har anført at han reiste med sin mor og at han tok hånd om både hennes og sin egen håndbagasje ved ombordstigningen. Moren gikk om bord først, mens han selv måtte gjennom en kontroll av håndbagasjen. Den viste seg å veie totalt 13 kilo. Klager ble ilagt et gebyr på 750 kroner for overvektig håndbagasje. Klager anfører at bagasjene hver for seg var innenfor begrensningene og at det er urimelig at han ble ilagt et gebyr for å ta hånd om bagasjen til moren sin.

Klager krever refusjon av det ilagte håndbagasjegebyret på 750 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Håndbagasjen til klager ble kontrollert ved gaten, og det viste seg at den oversteg Norwegians regler for tillatt håndbagasje som man kan ta med inn i kabinen.

Det vises til informasjon vedrørende håndbagasje på Norwegians hjemmeside.

Målene er satt av hensyn til sikkerheten, i tillegg til at det må være plass til bagasjen til hver passasjer, uten at det overfyller hattehyllene. Norwegians retningslinjer ble akseptert av klager da han bestilte flybilletten sin, og det er passasjerens eget ansvar å påse at bagasjen ikke overskrider selskapets betingelser.

Alle passasjerer må ved kjøp av billett bekrefte å ha lest og akseptert Norwegians generelle vilkår for befordring. I punkt 10.6.1 i disse vilkårene står det følgende: «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.»

Det er Norwegians agenter på flyplassen som kontrollerer bagasjen, og det er ingen grunn til å tvile på deres vurdering i denne situasjonen.

Basert på det ovennevnte kan ikke klagers krav imøtekommes i denne saken.

Nemnda bemerker

Norwegian har i sine vilkår fastsatt bestemte mål for hva som kan bringes kostnadsfritt med som håndbagasje. Bagasjen kan maksimalt være 55 x 40 x 23 cm og veie ti kilo. Det finnes en «håndbagasjemåler» der den reisende kan kontrollere om bagasjen er innenfor tillatte mål.

Klager har anført at han tok hånd om både sin egen håndbagasje og håndbagasjen til moren. Til sammen veide disse 13 kilo.

Nemnda mener at det er Norwegian som må sannsynliggjøre at det aktuelle gebyret er ilagt på riktig grunnlag, ved rapport, bilder eller på annen måte. Det er ikke gjort i dette tilfellet. Nemnda mener derfor at det ilagte gebyret må refunderes.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer det ilagte gebyret for håndbagasje.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Gøran Jenssen (Widerøe)