

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ilagt håndbagasjegebyr. Anført at total vekt for håndbagasje og innsjekket bagasje ikke overskred maks tillatt vekt til sammen.

Dato

15.12.2020

Saksnummer

2020-00627

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med DY1876 fra Oslo til Milano den 16. februar 2020. Klager hadde betalt for innsjekket bagasje og hadde i tillegg med seg håndbagasje. Ved ombordstigning ble klagers håndbagasje veid, og den viste seg å veie 12,3 kilo. Klager ble dermed ilagt et håndbagasjegebyr på 750 kroner.

Klager anfører at han hadde betalt for innsjekket bagasje, som kunne veie maksimalt 20 kilo. Den innsjekkede bagasjen hans veide kun 14 kilo. Han anfører at han dermed sammenlagt ikke oversteg den totale tillatte vekten på 30 kilo for innsjekket bagasje og håndbagasje med sine 26,3 medbragte kilo.

Klager krever refusjon av det ilagte håndbagasjegebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever refusjon av 750 kroner i ilagt håndbagasjegebyr ved ombordstigning. I henhold til klagen erkjenner klager at håndbagasjen hans veide 12,3 kilo og således mer enn grensen på ti kilo. Han har også lagt ved et bilde som bekrefter dette.

Klager har fremlagt kopi av reisedokumentet som viser at han kunne ha med seg én kabinkoffert på maksimalt ti kilo, i tillegg til én innsjekket koffert på maksimalt 20 kilo.

I henhold til artikkel 10.6.1 i Norwegians generelle befordringsvilkår, som er publisert på Norwegians nettsider, må håndbagasje som tas med om bord på flyet være av en slik vekt og størrelse at den kan plasseres i hattehyllen eller under setet foran passasjeren. Gjenstanden kan ikke overstige begrensningene som gjelder i henhold til prisreglene og den aktuelle reiseruten.

Klager kjøpte billetten fra Norwegians nettsider. Klager måtte derfor huke av for å ha lest og akseptert de generelle befordringsvilkårene.

Begrensningene for håndbagasjen er som følger:

- én håndbagasje: maks 55 x 40 x 23 cm
- én liten personlig eiendel: maks 25 x 33 x 20 cm
- maks total vekt: ti kilo

Dersom håndbagasjen overstiger vekt- og/eller størrelsesbegrensningene, vil passasjeren bli ilagt et gebyr ved gaten.

Basert på dette kan ikke klagers krav imøtekommes.

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 hadde betalt for innsjekket bagasje, som kunne veie maksimalt 20 kilo. I tillegg kunne han ha med håndbagasje på 10 kilo. Håndbagasjen veide 12,3 kilo, og den innsjekkede bagasjen hans veide kun 14 kilo. Samlet sett var han derfor innenfor total vektgrense på 30 kilo.

Nemnda bemerker at håndbagasjebegrensningen gjelder uavhengig av hvor mye innsjekket bagasje man har med seg. Norwegian hadde derfor anledning til å ilegge gebyr i dette tilfellet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Forbrukerrepresentant Maite de Geus-Cossard, Forbruker Europa, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)
Gøran Jenssen (Widerøe)
Joachim Sponheim (SAS)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)