

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av tilleggsgebyr i forbindelse med musikkinstrumenter.

Dato

11.06.2020

Saksnummer

2019-03514

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

1. juni 2019 skulle klager og to medpassasjerer reise med DY1103 fra Berlin til Oslo og deretter med DY620 fra Oslo til Bergen. Klager hadde på forhånd bestilt og betalt for innsjekket bagasje, da reisefølget skulle ha med seg tre musikkinstrumenter. På flyplassen i Berlin ble de imidlertid bedt om å betale et ekstra gebyr på 66 euro per instrument i forbindelse med flyvningen til Oslo.

Klager anfører at instrumentene var innenfor vektbegrensningen på 20 kilo og størrelsesbegrensningen på 90 x 75 x 55 cm. Klager stiller seg således undrende til at de ble ilagt et tilleggsgebyr for instrumentene.

Etter klagers oppfatning bekrefter tilsvaret fra Norwegian at de har rett på refusjon av gebyret. Siden alle instrumentene var mindre enn 90 x 75 x 55 cm, skulle det etter klagers syn ikke belastes noe gebyr i det aktuelle tilfellet. Klager anfører at bakkemannskapet til Norwegian på tross av dette mente at klager og medpassasjerene måtte betale et tilleggsgebyr, noe som dermed er feil.

Klager krever refusjon av det ilagte ekstragebyret på 198 euro for instrumentene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever refusjon av et gebyr på totalt 198 euro i forbindelse med innsjekking av tre musikkinstrumenter.

Det vises til Norwegians regler vedrørende transport av musikkinstrumenter. Disse er tilgjengelige på Norwegians nettsider.

Passasjerer ble belastet med et gebyr på 66 euro per instrument, i henhold til gjeldende regler for vekt og størrelse.

Tilleggstjenester som blir bestilt, er dessverre ikke refunderbare. Om passasjeren har bestilt innsjekket bagasje, vil ikke dette påvirke gebyret for musikkinstrumenter, dersom instrumentet skulle være av en slik størrelse at Norwegian krever dette.

Det er ikke vedlagt noen dokumentasjon på størrelsen på bagasjen, eller på hva slags bagasje passasjeren hadde med. Det er Norwegians agenter på flyplassen som kontrollerer bagasjen, og Norwegian har ingen grunn til å tvile på deres vurdering i den aktuelle situasjonen.

Basert på det ovennevnte kan ikke klagers krav imøtekommes i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Det er kun instrumenter som overskrider størrelsen 90 x 75 x 55 cm. som skal ilegges gebyr når de sjekkes inn som bagasje. Klager hevder at alle instrumentene var mindre enn dette.

Det er flyselskapet som må dokumentere at gebyret er ilagt på riktig grunnlag. Norwegian har ikke fremlagt noen rapporter eller lignende fra de ansatte på flyplassen som underbygger selskapets syn.

Nemnda anbefaler derfor at tilleggsgebyret på 198 euro refunderes til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer tilleggsgebyret på 198 euro til klager.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Stina Gerhardsen (Widerøe)