

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av tilleggsgebyr for ekstra håndbagasje.

### Dato

18.08.2022

### Saksnummer

2022-00842

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans kone skulle reise med Norwegian fra Malaga til Torp den 28. mars 2022. Dagen før avreise forsøkte klager å sjekke inn en ekstra håndbagasje via en e-post de mottok fra Norwegian. Klager fikk gjennomført betalingsprosessen og godkjent med bank-id, men ble så kastet ut av systemet. Klager sjekket da inn uten ekstra håndbagasje.

Klager oppdaget i etterkant at det var blitt belastet 198 NOK den 28. mars.

Klagers kone har en revmatisk lidelse, så klager trillet hennes koffert, str. 30x40x20. Ved gate fikk klager spørsmål om han hadde betalt for trillekofferten, noe klager svarte benektende til, og måtte da betale 40 EUR.

Da klager sjekket bestillingen for sin retur til Malaga den 4. april, fremkommer det at håndbagasje i bagasjehyllen var inkludert både fra og til Malaga.

Klager finner det urimelig at han skal måtte betale gebyr for at Norwegians system for betaling ikke fungerer, og for at han trillet sin kones koffert.

Klager krever refusjon av tilleggsgebyret, 40 EUR.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever tilbakebetaling av tilleggsgebyr på 40 EUR for håndbagasje på grunn av svikt i Norwegians system for bestilling av ekstra bagasje.

Klager forsøkte å legge til ekstra bagasje etter innsjekk. Vi har ingen rapporter om tekniske problemer på nettsiden vår den aktuelle dagen. Grunnen til at det ikke fungerte å legge til ekstra bagasje etter innsjekk, er at dette ikke er mulig.

Norwegian forstår det slik at det var klagers reisefølge som skulle ta om bord klagers bagasje. Norwegian ser at klagers kone har betalt for en håndbagasje, mens klager ikke har betalt for håndbagasje. Det vises til vedlegg.

Grunnet sikkerhetsaspekter er det dessverre heller ikke mulig å ta ombord bagasje som er i en annen passasjers navn eller billett.

Norwegian kan i henhold til ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Det er ikke bestridt at klager hadde håndbagasje inkludert i billetten. Dette kommer også frem av billetten som er lagt frem for nemnda. Spørsmålet er om klager har rett til å få refundert gebyret på 40 euro som han måtte betale ved gate.

Nemnda mener at Norwegian ikke hadde rett til å belaste klager for 40 euro ved gate, da håndbagasje allerede var inkludert. Etter nemndas syn burde Norwegian ha sjekket klagers billett, fremfor å spørre klager.

Nemnda anbefaler etter dette at Norwegian refunderer 40 euro til klager.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer 40 euro til klager.

### **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)