

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ilagt håndbagasjegebyr og avgift for innsjekket bagasje.

Dato

15.12.2020

Saksnummer

2020-01150

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med DY1740 fra Oslo til Barcelona den 9. mai 2019 og returnere med DY1741 den 13. mai 2019. Ved ombordstigning i Oslo den 9. mai ble han ilagt et håndbagasjegebyr på 750 kroner. Klager bestrider at gebyret var rettmessig ilagt og viser til bilde som viser at håndbagasjen var innenfor målene. Klager anfører at han betalte for innsjekket bagasje på returreisen fra Barcelona til Oslo i frykt for å måtte betale et nytt håndbagasjegebyr.

Klager krever refusjon av håndbagasjegebyret på 750 kroner og 165 kroner for innsjekket bagasje på returreisen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever refusjon av ilagt gebyr for overvektig håndbagasje, pålydende 750 kroner.

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

Norwegian har oppgitt informasjon vedrørende tillatt håndbagasje på Norwegians nettsider. Disse 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 de gjeldende begrensningene.

Alle passasjerer må ved kjøp av billett hos Norwegian bekrefte å ha lest og akseptert Norwegians generelle befordringsvilkår. I 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 representanter på flyplassen som kontrollerer bagasjen, og Norwegian har ingen grunn til å tvile på deres vurdering i denne situasjonen.

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.

Nemnda mener at flyselskapet har bevisbyrden for å vise at gebyret er korrekt ilagt. Det må forventes at flyselskapet skriver en kvittering der begrunnelsen for gebyret fremgår, og hvor det dokumenteres at bagasjen var for tung eller for stor i henhold til gjeldende regler. Nemnda kan ikke se at dette er gjort i denne saken. Klager har på sin side fremlagt et bilde av bagasjen som passer inn i bagasjemåleren. Nemnda anbefaler derfor at gebyret refunderes.

Klager har i tillegg fremsatt krav om refusjon av avgift for innsjekket bagasje på returreisen. Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for refusjon av dette beløpet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer det ilagte håndbagasjegebyret. For øvrig gis ikke klager 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)

