

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ilagt håndbagasjebyr.

Dato

11.02.2020

Saksnummer

2019-02879

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY605 fra Bergen (BGO) til Oslo lufthavn (OSL) og videre til Praha (PRG) med DY1502 5. april 2019. Hun reiste kun med håndbagasje. Ved ombordstigning på flyvningen fra Oslo til Praha, ble klager stoppet for å sjekke håndbagasjen. Representanten påstod at bagasjen var for stor, og at den ikke gikk oppi håndbagasjemåleren. Hun måtte dessuten skynde seg å betale kroner 750, som følge av mye folk og lite tid til flyet skulle gå.

Klager har vist til at kofferten er kjøpt for å nettopp være godkjent som håndbagasje. Da klager kom hjem til Bergen, gikk hun til avgangshallen og forsøkte å sette kofferten i håndbagasjemåleren til Norwegian. Kofferten passet, og klager har lagt frem bilder av dette. På dette grunnlag har klager fremsatt krav om refusjon av håndbagasjebyr til kroner 750.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY1502 fra Oslo til Praha 10. juli 2019. Håndbagasjen ble kontrollert ved gate, og det viste seg at den oversteg Norwegians regler for tillatt håndbagasje man kan ta med inn i kabinen. Følgende fremgår av Norwegians hjemmesider vedrørende håndbagasje:

"Ett kolli håndbagasje er inkludert. Du kan ta med deg ett kolli håndbagasje inn i kabinen uten ekstra kostnader [...] 1 stk. håndbagasje: maks 55 x 40 x 23 cm. 1 liten ekstra eiendel: maks 25 x 33 x 20 cm. Maks. totalvekt: 10 kg".

Disse målene er satt av hensyn til sikkerhet, i tillegg til at det må være plass til all bagasje, uten at det overfyller hattehyllene. Norwegian sine retningslinjer ble akseptert av klager da han bestilte flybilletten, og det er passasjerens sitt ansvar å påse at bagasjen ikke overskrider Norwegians betingelser.

Basert på de fremlagte bildene passasjerer har sendt, kan Norwegian heller ikke se at hele håndbagasjen er innenfor de stiplede linjene. Norwegians agenter tar kontroll av bagasjen, og Norwegian har ingen grunn til å betvile deres vurdering i denne situasjonen. Norwegian har på dette grunnlag avvist klagers refusjonskrav.

Nemnda bemerker

Klager måtte betale gebyr for håndbagasje ved ombordstigning for reise med DY1502 fra Oslo til Praha 5. april 2019.

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 centimeter, i tillegg til at passasjerer kan medbringe en mindre, personlig eiendel. Samlet vekt kan ikke overstige ti kilo. Det finnes en «håndbagasjemåler» der den reisende kan kontrollere om bagasjen er innenfor tillatte mål.

Klager har i denne forbindelse fremlagt bilder som viser at kofferten fikk plass i håndbagasjemåleren.

Nemnda mener at flyselskapet må ha 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 stor eller for tung i henhold til regelverket.

Nemnda kan ikke se at Norwegian har sannsynliggjort at bagasjen oversteg begrensningene. Nemnda anbefaler derfor at gebyret refunderes.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler til klager refusjon av gebyr til kroner 750.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)