

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ilagt håndbagasjegebyr. Informasjon om håndbagasjereglerne sto ikke på klagers billett, som var utstedt av et reisebyrå.

Dato

20.10.2020

Saksnummer

2020-00484

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med DY1872 fra Oslo til Roma den 23. januar 2020. Ved ombordstigning ble klager ilagt et gebyr for overvektig håndbagasje.

Klager anfører at hun visste at kabinkofferten måtte veie under ti kilo, og hun hadde derfor veid den hjemme. Hun visste imidlertid ikke at håndvesken hennes ville bli veid i tillegg. Hun anfører at dette burde ha stått på billetten. Denne var utstedt på italiensk, siden reisen var bestilt og betalt for av en organisasjon i Roma. Klager anfører at hun ikke kan italiensk, men hun så at hun kunne ha med seg to stk. håndbagasje. Det var ikke opplyst om noe annet. Klager anfører at hun derfor ble svært overrasket da hun fikk beskjed om at hun måtte betale ekstra ved ombordstigning. Klager anfører at hun var i en spesiell situasjon siden reisedokumentet hennes var på italiensk.

Klager krever refusjon av det ilagte gebyret på 750 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har informasjon om gjeldende regler for håndbagasje på nettsidene sine. Klager bestilte reisen den 2. januar 2020, og det var derfor de utdaterte reglene som gjaldt i dette tilfellet.

Det vises til fremlagt kopi av Norwegians vilkår, hvor det kommer klart fram at vektgrensen på ti kilo var den totale vekten passasjerens kunne ha med i håndbagasje.

Disse målene ble satt av hensyn til sikkerheten, i tillegg til at det må være plass til bagasjen til hver passasjer uten at det overfyller hattehyllene. Norwegians vilkår ble akseptert av passasjerens ved bestilling av flybilletten, og det er passasjerens eget ansvar å påse at bagasjen ikke overskrider begrensningene som gjelder.

Ved kjøp av billetter fra Norwegian eller via reisebyråer må passasjerene akseptere Norwegians befordringsvilkår, som er tilgjengelig på Norwegians nettsider. Det vises til artikkel 10.6.1 i disse vilkårene: «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.»

Klager viser til at billetten ble utstedt av et reisebyrå, og at det derfor var vanskelig å sette seg inn i reglene. Norwegian kan ikke anses ansvarlig for at klagers reise var bestilt via et italiensk byrå og at billetten derfor var skrevet ut på italiensk. Informasjonen var tilgjengelig på norsk på Norwegians nettsider, hvor det også er oppført kontaktinformasjon som man kan bruke ved spørsmål eller uklarheter før reisen.

Det er Norwegians representanter på flyplassen som kontrollerer bagasjen, og Norwegian har ingen grunn til å tvile på deres vurdering i dette tilfellet.

Basert på dette kan ikke Norwegian imøtekomme klagers krav om refusjon av ilagt gebyr.

Nemnda bemerker

Norwegian har i sine vilkår fastsatt bestemte mål for hva som kan bringes kostnadsfritt med som håndbagasje. På tidspunktet for klagers bestilling av reisen gjaldt regelen om at passasjerene kunne ha med seg én kabinkoffert på opptil 55 x 40 x 23 cm og én personlig eiendel på opptil 25 x 33 x 20 cm. Disse kunne maksimalt veie ti kilo totalt.

Klager har opplyst at håndvesken og kabinkofferten til sammen veide mer enn ti kilo. Hun har anført at hun ikke kunne vite at ti-kilosregelen gjelder samlet bagasje, siden billetten hennes var utstedt på italiensk.

Nemnda mener at passasjerene har ansvaret for å undersøke de gjeldende vilkårene før avreise. Nemnda mener derfor at klager ikke kan gis medhold.

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)