

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter som følge av nektet ombordstigning og erstatning på grunnlag av behandling på flyplassen.

Dato

16.09.2020

Saksnummer

2019-04925

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle opprinnelig reise med DY4551 direkte fra Stockholm til Tallinn om ettermiddagen den 16. juli 2019. Som følge av en ruteendring så han seg nødt til å endre reisen for å fly til Tallinn via Oslo dagen etter. Han skulle dermed reise fra Stockholm til Oslo og deretter med DY1060 fra Oslo til Tallinn den 17. juli 2019.

Ved ombordstigning i Oslo ble han bedt om å betale et gebyr for overvektig håndbagasje, siden han hadde med seg 12 kilo. Klager anfører at han tok ut vinterjakken sin og en telefon, slik at håndbagasjen ble tre kilo lettere. Han anfører at han likevel ble bedt om å betale gebyret på 90 euro hvis han ville bli med flyvningen. Han nektet å betale og ble dermed nektet ombordstigning. Som følge av dette måtte han kjøpe ny flybillett til Moskva med Aeroflot til dagen etter og ordne med alternativ transport for å komme seg fra Moskva til St. Petersburg, som var endelig bestemmelsessted for reisen. Han måtte videre overnatte på flyplassen i Oslo.

Klager anfører at han ble utsatt for diskriminering og stiller seg kritisk til behandlingen og oppfølgingen av Norwegian. Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever refusjon av den nye flybilletten på 159,75 euro, 15 euro i taxiutgifter ved ankomst i Moskva, 10 euro for tapt hotellnatt i Tallinn, 30 euro for togbillett fra Moskva til St. Petersburg, 3 euro for tapt bussbillett fra Tallinn til Narva og erstatning for behandlingen på flyplassen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble nektet befordring på flyvningen DY1060 fra Oslo til Tallinn som følge av utagerende atferd. Han ble informert ved gaten om at håndbagasjen hans oversteg

tillatte mål, og han ble således bedt om å betale et gebyr. Ifølge Norwegians interne rapporter veide klagers håndbagasje tolv kilo. Som følge av oppførselen til klager så representantene ved gaten seg nødt til å kontakte sikkerhetspersonale, og klager ble følgelig nektet befordring på flyvningen.

Alle passasjerer må bekrefte å ha lest og godtatt Norwegians generelle befordringsvilkår, som er tilgjengelig på Norwegians nettsider. I henhold til artikkel 9.1.2 e) i disse vilkårene ble passasjerer nektet befordring: «we may refuse to carry a passenger if your behaviour is disruptive to other passengers or crew.» Dersom passasjerer nektes befordring som følge av omstendigheter som nevnt i artikkel 9.1.2 (bokstav a–k), har ikke selskapet ansvar for påløpte utgifter. Dette nevnes i artikkel 9.1.3: «If you are refused carriage due to one or more of the circumstances described in clauses 9.1.2 (a)-(k) above, a written warning is not required, and we will cancel the Booking with no liability to refund the Ticket or for other expenses.»

Klager har selv opplyst om at håndbagasjen hans veide tolv kilo. Det vises i den forbindelse til artikkel 10.6.1 i Norwegians generelle befordringsvilkår: «baggage that is taken on board as Hand Baggage must be of a size and/or weight that means it can be stowed in a closed baggage locker in the cabin, or under the seat in front of you. The item must not exceed the size and weight, and piece limit applicable to the Fare Rules, and itinerary.»

Begrensningene for tillatt håndbagasje er som følger:

- Én håndbagasje på maks 55 x 40 x 23 cm
- Én liten personlig eiendel på maks 25 x 33 x 20 cm
- Maks samlet vekt: ti kilo

All informasjon om begrensningene og gebyrene for håndbagasje er tilgjengelig på Norwegians nettsider.

Dersom bagasjen er overvektig og/eller for stor og ikke får plass i håndbagasjemålerne som står ved gaten, blir passasjerene ilagt et ekstra gebyr.

På bakgrunn av det ovennevnte, og med tanke på årsaken til at klager ble nektet transport med flyvningen DY1060, har ikke klager rett til erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 eller refusjon av utgifter, på bakgrunn av artikkel 9.1.3 i Norwegians generelle befordringsvilkår.

Norwegian vil også legge til at passasjerer opprinnelig skulle reise med flyvningen DY4551 fra Stockholm til Tallinn. I henhold til artikkel 5 nummer 1 bokstav c første punkt i EU-forordning 261/2004 har passasjerene rett til erstatning i tråd med artikkel 7 så fremt de ikke ble informert om kanselleringen minst to uker før opprinnelig planlagt avgang. Klager ble i dette tilfellet varslet om ruteendringen den 11. juni 2019, noe som var mer enn én måned før avgang. Passasjerer valgte å endre flyvningen til en senere avgang

via Oslo. Klager har således ikke rett på standarderstatning, og ruteendringen har ingen betydning for den nektede ombordstigningen i Oslo.

Klager bekrefter selv at han nektet å betale gebyret for overvektig håndbagasje, noe som også går frem av Norwegians interne rapporter. Norwegian har ingen grunn til å se bort fra informasjonen som ble oppgitt av representantene ved gaten, hvor det fremgår at klager ble nektet ombordstigning som følge av at han nektet å betale gebyret og utagerte.

Norwegian kan ikke imøtekomme noen av klagers krav.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager skulle reise med DY1060 fra Oslo til Tallinn den 17. juli 2019. Ved ombordstigning ble klager bedt om å betale et gebyr fordi håndbagasjen hans overskred vektbegrensningene. Klager ønsket ikke å betale gebyr, og tilbød seg å ta ut sin jakke og telefon. Han anfører at han ikke fikk lov til dette, at han ble dårlig behandlet og ble nektet å reise med flyet.

Norwegian har i vilkårene sine fastsatt bestemte mål for hva som kan medbringes kostnadsfritt som håndbagasje. Samlet vekt på håndbagasjen kan som hovedregel ikke overstige ti kilo. Klager har selv opplyst at håndbagasjen veide tolv kilo, men at han tilbød seg å fjerne gjenstander slik at håndbagasjen veide mindre enn grensen på ti kilo.

Norwegian har anført at klager ble nektet å reise på grunn av utagerende oppførsel.

Det er motstridende forklaringer på hvorfor klager ble nektet ombordstigning. Nemnda mener at saken reiser bevisspørsmål som ikke egner seg for behandling i nemnda. Saken avvises, jf. forskrift om transportklagenemnd § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)