

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av gebyr for ekstra bagasje.

Dato

05.05.2020

Saksnummer

2019-03222

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

30. april skulle klager og fire medpassasjerer reise med DY7002 fra New York til Oslo. Klager opplyser om at før de gikk om bord på flyet i New York, ble de belastet med 450 USD for fem stk. innsjekket bagasje som angivelig var større enn tillatt. Klager opplyser om at hvert av disse kolliene veide under 20 kilo. Klager anfører at det kom som en stor overraskelse på ham at de måtte betale noe ekstra, da han noen måneder tidligere hadde ringt til Norwegian og spurt om det gjaldt noe ekstra gebyr for innsjekket bagasje som oversteg en viss størrelse. Han hadde da fått oppgitt at det gjaldt ekstra gebyrer for overvekt, men ikke basert på størrelsen på bagasjen.

Klager anfører at det står klart og tydelig på Norwegians nettsted at man må betale ekstra gebyrer for overvekt, men klager har ikke klart å finne noen opplysninger om at man også må betale gebyr for innsjekket bagasje som er over en viss størrelse. Klager anfører at ifølge Norwegians vilkår gjelder gebyrene for ekstra bagasje kun dersom man tar med mer enn to stk. innsjekket bagasje per person og/eller vekten overstiger 20 kilo per innsjekket bagasje. Klager anfører at det på kvitteringen står at opptil to innsjekket bagasje à 20 kilo kan kjøpes, og maks pris per stk. er 84 USD ved kjøp på nettet og 100 USD ved kjøp på flyplassen. Klager anfører at de i realiteten betalte 112 USD per innsjekket bagasje.

Klager anfører videre at de sjekket inn de samme kolliene i 2017 på en Norwegian-flyvning fra New York til Edinburgh, og da ble de ikke bedt om å betale noe tillegg for bagasjen utover det de allerede hadde betalt på forhånd på nettet.

Til Norwegians svar om at de sjekket inn tolv stk. bagasje anfører klager at reisefølget ble bedt om å sjekke inn tre stk. håndbagasje ved gaten. Klager opplyser om at de fikk beskjed om at de ikke ville bli belastet for dette. Klager anfører at selv om det skulle være

tilfellet at de likevel ble belastet for håndbagasjen som ble sjekket inn, forklarer det ikke hvorfor de er blitt belastet for totalt fem stk. ekstra bagasje.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever refusjon av det ekstra gebyret på 450 USD.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke gitt tilsvar i saken, på tross av flere oppfordringer.

I svaret til klager har Norwegian oppgitt at klager sjekket inn tolv stk. bagasje og derfor måtte betale for ekstra bagasje, siden det kun var ni stk. innsjekket bagasje inkludert i bestillingen.

Nemnda bemerker

Flyselskapet har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Basert på sakens opplysninger legger nemnda således til grunn at klager og de fire medpassasjerene hadde totalt ni stk. innsjekket bagasje inkludert i bestillingen før avreisen fra New York 30. april 2019. Klager har fremlagt dokumentasjon på at de ble belastet 448 USD ekstra. Klager har opplyst om at de fem kolliene de ble belastet ekstra for, veide under 20 kilo hver.

Nemnda kan ikke se at Norwegian har gitt noen redegjørelse for hvorfor gebyret for ekstra bagasje ble ilagt i dette tilfellet. Nemnda mener derfor at Norwegian ikke har godtgjort at gebyret var rettmessig ilagt. Det fremgår av vedlegg 4 i saken at bagasjegebyret var 448 USD. På bakgrunn av dette anbefaler nemnda at Norwegian tilbakebetaler gebyret på 448 USD til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda – fly anbefaler at Norwegian gir klager 448 USD i refusjon.

Forbrukerrepresentant Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Joachim Sponheim (SAS)

