

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av håndbagasjegebyr.

### Dato

25.09.2019

### Saksnummer

2019-00168

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge skulle reise med Norwegians flyvning D86071 fra Oslo lufthavn (OSL) til Madrid (MAD) 15. november 2018 kl. 11.50. I det klager skulle gå om bord, fikk de beskjed om at håndbagasjen var for stor, og at de måtte betale kroner 600 pr. kolli. Dette ble klager ikke informert om ved innsjekking. Klager hadde tidligere reist med Norwegian med den samme kofferten uten problemer, og han har vist til at bare enkelte kolli ble sjekket. Klager har anført at behandlingen fremstod som tilfeldig og urettferdig, og har fremsatt krav om refusjon av ilagt gebyr på kroner 1 200.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers håndbagasje var for stor i henhold til Norwegians bagasjemål, og klager ble belastet totalt kroner 1 200 i gebyr for to kolli.

Det er Norwegians representanter ved innsjekking og ved ombordstigning som har ansvaret for å kontrollere all bagasje, både innsjekket bagasje og håndbagasje. Hver passasjer kan ta med ett kolli håndbagasje inn i kabinen, samt en ekstra eiendel. Dette kan være en lite håndveske, en liten PC-veske eller lignende. Håndbagasjen kan ikke overstige 55 x 40 x 23 centimeter, mens den personlige eiendelen ikke kan overstige 25 x 33 x 20 cm. Eventuelle hjul og håndtak må være innenfor målene. Maks vekt for håndbagasjen er ti kilo for alle billetter.

Disse begrensningene er der for å sikre at flyet er innenfor vektbegrensningene og å unngå forsinkelser. Norwegian ønsker at passasjerene skal få ta med håndbagasje om bord, men det kan være utfordrende å få plass til all bagasje i hattehyllene. På grunn av et økende problem med at passasjerer tar med seg for store og for mye håndbagasje, har selskapet begynt med tilfeldige stikkprøver. Det er Norwegians representanter på flyplassen som skal sørge for at bagasjen ikke overstiger begrensningene, men på grunn av høyt volum og begrenset tid er det vanskelig å få full oversikt over omfanget.

Håndbagasjen skal være innenfor maksimalt mål og vekt. Det vil derfor bli gjennomført stikkprøver ved innsjekking eller ombordstigning. Dersom håndbagasjen er utenfor mål/vekt, må den sjekkes inn mot en avgift. Vurderingen på flyplassen gir ikke grunnlag for refusjon i ettertid. Norwegian minner også om at dette gjøres av sikkerhetsmessige hensyn.

Klager har vist til at han reiste med samme koffert tidligere. Dette beviser ikke at kofferten faktisk var innenfor målene. Norwegian har ingen grunn til å betvile vurderingen gjort på flyplassen, og har på ovennevnte grunnlag avvist klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Norwegian har i sine vilkår fastsatt bestemte mål for hva som kan bringes kostnadsfritt med som håndbagasje. Bagasjen kan maksimalt være 55x40x23 cm. Det finnes en «håndbagasjemåler» der den reisende kan kontrollere om bagasjen er innenfor tillatte mål.

Klager har ikke fremlagt noen form for dokumentasjon som viser at kofferten faktisk var i henhold til Norwegians oppgitte mål.

Hvor stor kofferten faktisk var, er det slik saken ligger an ikke mulig for nemnda å ta stilling til. Saken reiser bevissspørsmål som ikke kan klarlegges under saksbehandlingen, og saken avvises derfor, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

### **Vedtak**

Saken avvises.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)