

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ilagt håndbagasjegebyr. Påstand om for stor håndbagasje.

Dato

11.06.2020

Saksnummer

2019-03828

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klagers datter skulle reise med D8346 fra Oslo til Budapest den 11. juli 2019. Ved ombordstigningen fikk hun beskjed om at håndbagasjen var for stor og at hun derfor måtte betale et gebyr. Klager anfører at de selv har målt kabinkofferten i ettertid og at den er akkurat på centimeteren innenfor det som er tillatt. Klager anfører at datteren ble svært opprørt over situasjonen og at personalet ved gaten var ufine overfor henne. Hun endte opp med å kjøpe en ny, mindre kabinkoffert i Budapest og etterlot den opprinnelige kabinkofferten der, siden hun var redd for å oppleve det samme ved retur til Oslo.

Klager krever refusjon av 750 kroner samt en unnskyldning.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian viser til artikkel 10.6.1 i de generelle befordringsvilkårene, som er publisert på Norwegians nettsted: «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.

»

Håndbagasjebegrensningene for billetten som klager valgte å reise med, er som følger:

- 1 håndbagasje: maks 55 x 40 x 23 cm
- 1 liten personlig eiendel: maks 25 x 33 x 20 cm
- Maks totalvekt: 10 kilo

All informasjon om håndbagasjebegrensningene og gjeldende gebyrer er å finne på Norwegians nettsted. Hvis bagasjen er overvektig og/eller overdimensjonert og den ikke

passer inn i håndbagasjemålerne ved gatene, vil passasjeren bli belastet med et gebyr, som på internasjonale flyvninger tilsvarer 80 euro.

Basert på det ovennevnte kan ikke klagers krav imøtekommes i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

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 cm. Det finnes en «håndbagasjemåler» der den reisende kan kontrollere om bagasjen er innenfor tillatte mål.

Klager anfører at bagasjen var innenfor målene. Flyselskapet hevder at bagasjen var for stor.

Nemnda mener at det er flyselskapet som må sannsynliggjøre at gebyret er riktig ilagt. Det er ikke fremlagt noen rapport eller bilder i denne forbindelse. Nemnda mener derfor at gebyret må refunderes.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer ilagt bagasjegebyr.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørлие (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Stina Gerhardsen (Widerøe)