

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for bagasjegebyr.

### Dato

13.11.2024

### Saksnummer

2024-01367

### Tjenesteytere

IndiGo

Turkish Airlines

Supersaver

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt en reise fra Oslo til Delhi t/r 29. januar - 19. februar 2024 med Türkish Airlines og IndiGo.

6E 4283 29JAN OSL IST 11.50-17.55 (operert av Türkish Airlines)

6E 12 29JAN IST DEL 20.15-04.40

6E 11 19FEB DEL IST 06.10-10.45

6E 4279 19FEB IST OSL 15.15-17.15 (operert av Türkish Airlines)

Billettene inkluderte følgende bagasje per person:

1 kolli tillatt à 30kg.

1 Håndbagasje 7kg (55x35x25cm)

Da klager skulle sjekke inn på Gardermoen fikk han beskjed om at de kun hadde 23 kg per person inkludert i den innsjekkede bagasjen. Klager måtte derfor pakke om og fordele vekten slik at det ble 23 kg hver. Dette var veldig stressende da det stod tydelig på billetten fra reisebyrået Supersaver at flybillettene inkluderte 30 kg hver på innsjekket bagasje.

Da klager skulle returnere fra Delhi, hadde han pakket slik at hver koffert ikke veide mer enn 23 kg. Ved innsjekk fikk de imidlertid beskjed av IndiGo om at hver koffert ikke kunne veie mer enn 15 kg. Det endte med at klager måtte betale NOK 10 846,45 i overvekt.

Klager har i ettertid fått e-post fra IndiGo hvor flyselskapet forklarer at billetten inkluderte maksimum tillatt vekt på 30 kilo fordelt på to kolli.

Klager stiller seg kritisk til denne feilinformasjonen, da dette ikke er det som fremkommer på flybilletten.

Klager krever erstatning for bagasjegebyr med NOK 10 846,45.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Türkish Airlines Har i det vesentlige uttalt:

IATA-standard er maks 23 kg per kolli på økonomiklasse. Hvis Indigo i India bestemmer at maks tillatt vekt er 15 kg, så er dette en regel som ikke er innenfor IATA-standard. Türkish Airlines følger IATA-standard.

IndiGo har ikke avgitt uttalelse til nemnda angående saken. Til klager har flyselskapet i det vesentlige uttalt:

Klager kunne bringe maks 30 kg fordelt på to kolli, feks 15 kg i den ene og 15 kg i den andre.

Supersaver har i det vesentlige uttalt:

Supersaver vil gjerne at både IndiGo og Türkish Airlines avklarer hvordan det var mulig for klager å reise på utreisen med en 30 kg bag, og deretter støte på problemer kun på returreisen. Det fremgår av kvitteringen at beløpet på NOK 10 846,45 (INR 80 823) ble betalt 19. februar 2024 på flyplassen i New Delhi.

Hvis flyselskapet har tillatt klager å reise med 23 kg på utreisen og ellers ikke hadde noen anmerkninger vedrørende bagasjen, er flyselskapet også pliktige til å la klager reiser tilbake med de samme betingelsene.

### **Nemnda bemerker**

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3. IndiGo har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda legger til grunn at klager møtte til innsjekk med to kolli på maks 23 kg hver, og at han ble avkrevd gebyr for overvekt med begrunnelse av at maks tillatt vekt per kolli var 15 kg.

På klagers flybillett utstedt av reisebyrået Supersaver står det at tillatt vekt maks 30 kg per person på innsjekket bagasje. Da klager møtte på Gardermoen ble han forklart at maks tillatt vekt på innsjekket bagasje var 23 kg. Klager pakket om bagasjen og fikk fordelt vekten slik at han og reisefølget fikk sjekket inn. Det er uklart for nemnda hva

som var årsaken til at det stod feil vekt på klagers flybillett. Siden problemet løste seg og klager fikk reise, har ikke nemnda gått nærmere inn på denne delen av saken.

Ved innsjekk i Delhi på IndiGos' flyvning 6E 11 fra Delhi til Istanbul den 19. februar 2024, møtte klager (to personer) til innsjekk med en kolli hver på maks 23 kg. Klager ble likevel avkrevd gebyr på overvekt med NOK 10 846,45, og forklart at maks vekt var på kun 15 kg.

IndiGo har ikke avgitt uttalelse til nemnda angående saken, og har dermed heller ikke dokumentert at klager kun hadde tillatt vekt på maks 15 kg per kolli. Nemnda legger etter dette klagers og Türkish Airlines anførsler til grunn om at klager hadde minst 23 kg per person inkludert i billetten på innsjekket bagasje.

Nemnda anbefaler etter dette at IndiGo tilbakebetaler gebyret til klager.

Forbrukerrepresentanten mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd tilbakebetaling.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at IndiGo tilbakebetaler NOK 10 846,45 til klager.

**Nemndas representanter**

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Anna Christine Johansen (SAS)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)