

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av gebyr for å sjekke inn bagasje.

Dato

03.03.2020

Saksnummer

2019-02261

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning D85521 fra Oslo lufthavn (OSL) til Barcelona (BCN) 22. april 2019. Klager ble nektet å ta med seg bagasjen om bord, da Norwegians representanter anførte at bagasjen var for stor. Klager tok ut en frakk fra bagasjen, men kofferten ble fremdeles ikke akseptert. Klager har vist til at bagasjen ikke oversteg størrelsesbegrensningene til Norwegian, og har fremlagt bilder.

Han ble belastet kroner 750 for å sjekke inn bagasjen. På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om refusjon av dette gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om refusjon av håndbagasjegebyr som ble ilagt under reise med D85521 fra Oslo til Barcelona 22. april 2019.

Det følger av Norwegians vilkår at håndbagasje må være innenfor de størrelsesbegrensningene som oppgis av selskapet. Passasjerene bekrefter at de har lest og forstått selskapets vilkår når de kjøper billetter. Passasjerene kan ha med en håndbagasje av størrelse 55 x 40 x 23 centimeter, samt en personlig eiendel av størrelse 25 x 33 x 20 centimeter. Den totale vekten for begge gjenstandene kan ikke overskride ti kilo.

Dersom bagasjen overskrider disse vekt- og størrelsesbegrensningene, kan passasjerer bli ilagt et gebyr. Det ser ut til at klager ble belastet dette beløpet ved gate. Norwegian viser til at agenten ved gate har anledning til å ilegge passasjerer gebyr for overvekt eller for stor bagasje. På bakgrunn av dette har Norwegian 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 55 x 40 x 23 centimeter, i tillegg til at passasjeren kan medbringe en mindre, personlig eiendel. Samlet vekt kan ikke overstige ti kilo. Det finnes en «håndbagasjemåler» der den reisende kan kontrollere om bagasjen er innenfor tillatte mål.

Klager ble ilagt et gebyr på kroner 750, da Norwegians representanter ved gate mente at hans bagasje oversteg begrensningene. Klager anfører at bagen er innenfor kravene, og har vedlagt bilder av bagen.

Nemnda mener at flyselskapet må ha bevisbyrden for å vise at gebyret er korrekt ilagt. Det må forventes at flyselskapet skriver en kvittering der begrunnelsen for gebyret fremgår, og hvor det dokumenteres at bagasjen var for stor eller for tung i henhold til regelverket.

Nemnda kan ikke se at Norwegian i dette tilfellet har sannsynliggjort at bagasjen oversteg begrensningene. Nemnda anbefaler derfor at gebyret refunderes.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer gebyret på kroner 750 til klager.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)