

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ilagt håndbagasjegebyr

Dato

15.12.2020

Saksnummer

2020-00003

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager måtte sjekke inn håndbagasje mot et gebyr på kr 750 ved ombordstigning på flyvningen DY7001 fra Oslo til New York den 9. april 2019.

Klager betalte gebyret, men krever pengene tilbakebetalt, fordi Norwegian håndhevet reglene ulikt for ulike personer. Klager observerte håndbagasje i tilsvarende størrelse flere ganger om bord på flyet, og han hadde samme håndbagasje på flyvningen mellom Bardufoss og Oslo samme dag med samme flyselskap, uten at han måtte betale gebyr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Håndbagasjen til klager ble kontrollert ved gaten, og det viste seg at den oversteg Norwegians regler for tillatt håndbagasje som det er lov å ta med inn i kabinen.

Norwegian viser til informasjonen vedrørende håndbagasje på nettsiden deres, hvor det følger at billetten LowFare, som klager hadde, ikke tillater totalvekt som overskrider 10 kg. Det opplyses videre at håndbagasje som overskrider grensen for billetttypen, blir sendt som innsjekket bagasje mot et tillegg, per strekning.

Norwegian anfører at Norwegians retningslinjer ble akseptert av klager da han bestilte flybilletten, og at det er passasjerens sitt ansvar å påse at bagasjen ikke overskrider tillatt totalvekt. Norwegian viser til at agentene på flyplassen tar kontroll av bagasjen og at de ikke har noen grunn til å betvile riktigheten av deres vurdering.

Norwegian bestrider på denne bakgrunn klagers krav om tilbakebetaling av gebyret på kr 750.

Nemnda bemerker

Norwegian har i sine vilkår fastsatt bestemte mål for hva som kan bringes kostnadsfritt med som håndbagasje.

Klager opplyste at Norwegian har ulik praksis for kundene, ved at han observerte flere andre med bagasje av tilsvarende størrelse som ikke ble ilagt gebyr.

Det er Norwegian som må dokumentere at gebyret er riktig ilagt i det enkelte tilfellet. Det er ikke gjort her.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer ilagt bagasjegebyr på kroner 750.

Forbrukerrepresentant Maite de Geus-Cossard, Forbruker Europa, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)