

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ilagt håndbagasjegebyr.

Dato

19.12.2019

Saksnummer

2019-02590

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1975 fra Oslo lufthavn (OSL) til Beograd (BEG) 8. mai 2019. Ved ombordstigning ble klagers vekt veid med en ulovlig vekt, og klager måtte betale kroner 750 i gebyr. Hun har vist til at det fremkom i media i etterkant av hendelsen av ulovlige vekter hadde blitt benyttet.

Klager har vist til at håndbagasjen ikke veide over ti kilo, men at hun måtte betale uansett dersom hun ønsket å være med på flyet. Personalet som undersøkte bagasjen var uvennlige og det var ikke mulig å diskutere. Klager har vist til at hendelsen var ubehagelig. På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om refusjon av ilagt gebyr på kroner 750.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med håndbagasje og personlig eiendel fra Oslo til Beograd DY1976 den 8. mai 2019. Håndbagasjen ble kontrollert ved gate, og det viste seg at den oversteg Norwegians regler for tillatt håndbagasje man kan ta med inn i kabinen. Følgende fremgår av Norwegians hjemmesider vedrørende håndbagasje:

"Ett kolli håndbagasje er inkludert. Du kan ta med deg ett kolli håndbagasje inn i kabinen uten ekstra kostnader [...] 1 stk. håndbagasje: maks 55 x 40 x 23 cm. 1 liten ekstra eiendel: maks 25 x 33 x 20 cm. Maks. totalvekt: 10 kg".

Disse målene er satt av hensyn til sikkerhet, i tillegg til at det må være plass til all bagasje, uten at det overfyller hattehyllene. Norwegian sine retningslinjer ble akseptert av klager da han bestilte flybilletten, og det er passasjerens sitt ansvar å påse at bagasjen ikke overskrider Norwegians betingelser.

Klager har dessuten anført at Norwegian har brukt ulovlige vekter ved veiing av bagasjen. Vektene brukt for veiing av bagasje ved gate 8. mai 2019 var godkjente vekter utstedt fra flyselskapet. Dette bekreftes av fremlagt dokumentasjon fra Menzies Aviation.

Norwegians agenter tar kontroll av bagasjen, og Norwegian har ingen grunn til å betvile deres vurdering i denne situasjonen. Norwegian har på dette grunnlag avvist klagers refusjonskrav.

Nemnda bemerker

Klager reiste med Norwegians flyvning DY1976 fra Oslo til Beograd 8. mai 2019. Før ombordstigning i Oslo ble klager ilagt gebyr for å ha hatt med seg for mye eller for stor håndbagasje.

Norwegian har i sine vilkår fastsatt bestemte mål for hva som kan bringes kostnadsfritt med som håndbagasje. Bagasjen kan maksimalt være 50 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 har i denne forbindelse vist til at håndbagasjen ikke veide mer enn ti kilo.

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 har sannsynliggjort at bagasjen oversteg begrensningene. Nemnda anbefaler derfor at gebyret refunderes.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)