

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ilagt håndbagasjegebyr for overvekt.

### Dato

11.06.2020

### Saksnummer

2019-03583

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

8. juli 2019 skulle klager reise med DY994 fra Oslo til Billund. Før ombordstigning ble hun ilagt et håndbagasjegebyr på 750 kroner. Klager anfører at personalet ved gaten påsto at håndbagasjen hennes veide mer enn ti kilo, men hun hadde veid den selv hjemme og sett at den veide mindre enn ti kilo. Klager anfører at Norwegian ikke kan bevise at håndbagasjen hennes veide mer enn ti kilo.

Klager krever refusjon av gebyret på 750 kroner.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Håndbagasjen til klager ble kontrollert ved gaten, og det viste seg at den oversteg Norwegians begrensninger for håndbagasje som man kan ta med seg inn i kabinen.

Det vises til gjeldende regler for håndbagasje på Norwegians nettsider.

Målbegrensningene for håndbagasjen er satt av hensyn til sikkerheten, i tillegg til at det må være plass til bagasjen til hver passasjer, uten at hattehyllene overfylles. Norwegians retningslinjer ble akseptert av klager da hun bestilte flybilletten sin, og det er passasjerens eget ansvar å påse at bagasjen ikke overskrider gjeldende mål.

Alle passasjerer må ved kjøp av billett bekrefte at de har lest og godtar Norwegians generelle befordringsvilkår. Det vises til artikkel 10.6.1 i disse vilkårene: «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. Slike Regler kan fås på forespørsel til oss, våre Nettsider eller fra en av våre Autoriserte Agenter. Gjenstander som overstiger tillatte begrensninger eller gjenstander som vi mener ikke vil få plass i kabinen må sendes som Innsjekket Bagasje. Før dette blir gjort

skal du ha anledning til å fjerne gjenstander som nevnt i artikkel 10.1, tredje punkt. Du kan være underlagt gjeldende bagasjegebyr dersom gjenstanden overstiger de tillatte begrensninger.»

Det er Norwegians representanter på flyplassen som kontrollerer håndbagasjen, og Norwegian har ingen grunn til å tvile på deres vurdering.

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

### **Nemnda bemerker**

Norwegian har i vilkårene sine fastsatt bestemte mål for hva som kan bringes kostnadsfritt med som håndbagasje. Bagasjen kan maksimalt være 55 x 40 x 23 cm og maks veie ti kilo totalt.

Klager hevder at bagasjen veide mindre enn ti kilo. Det er flyselskapet som må godtgjøre at gebyret er riktig ilagt. Det er ikke gjort i dette tilfellet.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer bagasjegebyret på kroner 750 til kjøper.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Stina Gerhardsen (Widerøe)