

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ilagt gebyr ved for stor håndbagasje.

Dato

25.09.2019

Saksnummer

2019-00757

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning D82805 fra Oslo lufthavn (OSL) til London - Gatwick (LGW) 9. januar 2019 kl. 13.20. Håndbagasjen ble godkjent og målt av personalet ved Norwegians informasjonsskranke før innsjekking. Hun fikk bekreftet at kofferten var av godkjent størrelse, og har vist til at den passet i håndbagasjemåleren.

Etter ombordstigning ble klager imidlertid ilagt gebyr på kroner 650 fordi kofferten ikke passet i bagasjemåler ved gaten. Hun har anført at Norwegian ikke kan operere med flere ulike bagasjemålere. Da hun ankom London la hun dessuten merke til at en rekke passasjerer hadde fått reise med koffertyr som var like store eller større enn hennes egen. På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om refusjon av håndbagasjegebyr på kroner 650.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers håndbagasje var i dette tilfellet stor i henhold til Norwegians mål. Klager hevder at håndbagasjen passet i den første måleren ved innsjekking, men at den ikke passet i måleren ved gaten.

Det er Norwegians representanter ved innsjekking og ved gate som har ansvaret for å kontrollere all bagasje og håndbagasje. Hver passasjer kan medbringe ett kolli håndbagasje inn i kabinen, samt en liten ekstra eiendel. Bagasjen kan ikke være større enn 50x40x23 centimeter, og den personlige eiendelen kan ikke overstige 25x33x20 centimeter. Håndbagasjen kan ikke veie mer enn ti kilo totalt. Ytterligere informasjon om bagasje fremgår av Norwegians hjemmesider.

Årsaken til at selskapet har restriksjoner for håndbagasje er for å sikre at flyet er innenfor nødvendige vektbegrensninger, samt å unngå forsinkelser. Som følge av et økende problem med at passasjerene medbringer for mye bagasje om bord, har

selskapet innført nødvendige stikkprøver. Det er selskapets representanter på flyplassen som skal påse at passasjerene ikke overskrider de begrensninger som er satt. Dersom håndbagasjen er utenfor de mål- eller vektbegrensninger som er oppgitt, vil man måtte sjekke inn bagasjen mot en avgift.

Både hjul og håndtak må passe innenfor målene som er beskrevet ovenfor. Klager har tidligere sendt bilder av bagasjemålerne, men ingen av bildene viser at kofferten faktisk får plass. I den røde bagasjemåleren som klager viser til, skal også bagasjen være innenfor den hvite avmerkingen, selv om kofferten kan få plass i kurven. På bakgrunn av det ovennevnte har Norwegian avvist klagers krav om refusjon av gebyr.

Nemnda bemerker

Nemnda mener at saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen, og som ikke egner seg til behandling i nemnda. Saken avvises derfor, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)