

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ilagt gebyr som følge av for stor håndbagasje.

Dato

13.11.2020

Saksnummer

2020-00610

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med DY1502 fra Oslo til Praha den 28. februar 2019. Før avgang ble han ilagt et håndbagasjegebyr. Klager anfører at bagen hans gikk ned i håndbagasjemåleren, men at Norwegian-representanten dro i den for å få den til å se større ut. Klager anfører at det fremlagte bildet viser at bagen hans var innenfor målene. Klager anfører at oppførselen til Norwegian-representanten var uholdbar og påpeker at det tok svært lang tid før han fikk svar fra Norwegian på klagen.

Klager krever refusjon av det ilagte gebyret på 650 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers håndbagasje ble kontrollert ved gaten, og det viste seg at den oversteg Norwegians regler for tillatt håndbagasje som man kan ta med inn i kabinen.

Norwegian har informasjon om håndbagasjereglerne som gjaldt for reiser kjøpt innen 23. januar 2020 på nettsidene sine.

Målene er satt av hensyn til sikkerheten, i tillegg til at det må være plass til bagasjen til hver passasjer, uten at det overfyller hattehyllene. Norwegians vilkår ble akseptert av klager da han bestille flybilletten sin med Norwegian, og det er passasjerens eget ansvar å påse at bagasjen ikke overskrider målene.

Alle passasjerer må ved kjøp av billett hos Norwegian bekrefte å ha lest og akseptert Norwegians generelle befordringsvilkår, som også er tilgjengelig på nettsidene. I artikkel 10.6.1 i disse vilkårene står det følgende: «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 bagasjen, og Norwegian har ingen grunn til å tvile på deres vurdering i denne situasjonen.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av gebyret.

Nemnda bemerker

Norwegian har i sine vilkår fastsatt bestemte mål for hva som kan bringes kostnadsfritt med som håndbagasje. Man kan ha med seg en kabinkoffert på maksimalt 55 x 40 x 23 cm, i tillegg til en liten personlig eiendel på maksimalt 25 x 33 x 20 cm. Til sammen kan disse maksimalt veie ti kilo.

Nemnda mener at bildet som klager har fremlagt av sin bagasje viser at bagen buler ut av bagasjemåleren. Selv om det var ytterligere plass på siden i bagasjemåleren, kan man ikke utvide målene i bredden. Nemnda mener derfor at Norwegian hadde anledning til å ilegge gebyret i dette tilfellet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Forbrukerrepresentant Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, 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)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)