

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av bagasjebyr.

### Dato

26.04.2021

### Saksnummer

2020-03354

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle fly fra Oslo til Stockholm den 25. september 2020 med Norwegian sin flyvning DY804 kl. 12.55. Klager valgte nødutgangsplass.

Ved innsjekking ble klager tvunget å betale et svært høyt ekstragebyr på 750 NOK for å ta med kabinvesken på flyet. Klager fikk beskjed om at kabinvesken måtte gå som innsjekket bagasje, til tross for at hattehyllene stort sett var tomme. Det var i tillegg svært få reisende. Klager prøvde å forklare situasjonen, men fikk beskjed av personalet at de ikke hadde tid til å vise/forklare, men at klager ville få en kvittering for å eventuelt kunne sende inn klage i etterkant.

Klager sjekket bagasjereglene før reisen tok sted, men Norwegian sin hjemmeside hadde dårlig informasjon. Dette gjaldt særlig reglene for nødutganger, hvor man ikke kan ha en veske under setet (uansett størrelse). Klager tenkte å for sikkerhetsskyld betale ekstra for å ta med kabinvesken inn i flyet. 50 NOK per strekning kom opp når klager var innlogget. Når han skulle betale kom det opp et feilaktig beløp (ikke 100, men 175 NOK). Klager følte seg nødt å avbryte betalingen.

Klager var også usikker på om han i det hele tatt måtte betale ekstra for en veske på en nødutgangsplass. På Norwegian sin hjemmeside sto det: «Det er opptil 50% billigere å bestille ekstra innsjekket bagasje på nett (inntil 4 timer før avgang) istedenfor på flyplassen», noe som jo høres ut som hvis han av noen grunn måtte sjekke inn vesken, så ville gebyret kunne bli noe høyere enn de 50 NOK som framgikk, kanskje type 100 NOK, men neppe 750 NOK.

Grunnet at riktig betalingsinfo ikke kom opp da klager var innlogget på Norwegians hjemmeside, uklare regler for bagasje på nødutgangsplasser, samt at det ikke fantes

noe grunn å ta ut et gebyr, da hattehyllene var tomme, forventer klager at gebyret refunderes.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Norwegian har ikke fremmet tilsvar for nemnda.

Til klager har Norwegian svart følgende:

"Vi har gjort noen endringer i reglene våre for håndbagasje. Vi ønsker at disse endringene skal bidra til en mer komfortabel reise for alle passasjerene våre og samtidig forhindre forsinkelser som kan oppstå når vi må sende håndbagasje som innsjekket bagasje.

Det har alltid vært restriksjoner på hva passasjerene kan ta med i håndbagasjen, men i senere tid har det vært nødvendig å kontrollere størrelse og vekt i større grad, for å unngå forsinkelser som oppstår når det er for mye håndbagasje om bord. 23. januar endret vi også reglene for billettypen LowFare. I denne billetten vil det nå være inkludert en eiendel som får plass under setet foran deg. Hvis du skulle ønske å ta med deg mer bagasje, kan du enten kjøpe plass i hattehyllen, eller legge til en innsjekket bagasje mot et tillegg.

Det vil lønne seg å legge til mer bagasje når du bestiller reisen din, eller opp til 4 timer før avreisetidspunkt. Det vil koste mer å legge til bagasje når du sjekker inn, og desto dyrere hvis du må betale for ekstra bagasje på gate.

Vi beklager at dette ble en frustrerende opplevelse for deg. Vi må overholde disse reglene, slik at vi kan sikre plass til all bagasje om bord og samtidig tilby lik og god service til alle passasjerene våre".

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt et gebyr på 750 NOK for å sjekke inn håndbagasjen ved gaten før avgang av DY804 den 25. september 2020. Klager har fremsatt krav om at dette trekkes tilbake.

Nemnda mener at utgangspunktet er at det er flyselskapet som har bevisbyrden for å vise at gebyret er korrekt ilagt. Norwegian har ikke fremmet tilsvar til nemnda, men til klager har de avvist med grunnlag i at de hadde rett til å ta gebyret. Det vises til reglene for klagers billettype: LowFare.

Det fremgår av klager sin billett at den inkluderer en liten veske som får plass under setet, med mål 30 x 38 x 20 cm. Maksvekt er oppgitt til å være 10 kilo.

Klager har i saken fremlagt et skjermbilde fra Norwegian sine nettsider hvor det står: "Bare en vennlig påminnelse. Vi har begrenset plass til håndbagasje om bord, så vennligst påse at håndbagasjen din møter kravene våre, slik at du unngår å betale ekstra

på flyplassen (...)". Slik nemnda ser det ble klager med dette advart om at det ville kunne påløpe et gebyr dersom hans bagasje ikke møtte kravene. Klager har også opplyst at han var usikker på om han i det hele tatt kunne ta med bagasje inn på flyet da han hadde valgt å sitte ved nødutgang. Han var derfor villig til å betale ekstra for dette, men ombestemte seg da han så prisen, som han mente ikke stemte.

Klager har fremlagt kopi av kvittering for betalt gebyr og bagasjelapp. Det står her 1/12 KG. Slik nemnda ser det betyr dette 1 kolli på 12 kilo. Klagers bagasje var med dette uansett for tung sett i lys av hva som var inkludert i klagers billett (maks 10 kilo).

Klager har anført Norwegian sine nettsider var mangelfull når det gjaldt hva som gjaldt for hans tilfelle, da han skulle sitte ved nødutgang. Det ble i tillegg operert med forskjellige priser. Han valgte derfor å vente med å foreta noen bestilling av ekstra bagasje til han ankom flyplassen. Nemnda mener klager i dette tilfellet burde ha kontaktet Norwegian sin kundeservice for nærmere veiledning, da dette kunne avverget tapet. Dette forsterkes av fremlagt påminnelse hvor det fremgår at en vil kunne måtte betale ekstra på flyplassen.

Basert på ovenstående helhetsvurdering kan ikke nemnda anbefale at klager får medhold i sitt krav om refusjon av gebyret.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Eva Schei (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)