

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av gebyr for å sjekke inn håndbagasje.

Dato

29.01.2019

Saksnummer

2018-02334

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge reiste med Norwegians flyvning DY1831 fra Alicante (ALC) til Bergen (BGO) 16. mai 2018. Klager hadde betalt for to stykk innsjekket bagasje, og koffertene veide 20 og 18 kilo ved innsjekking. Klager hadde dessuten to kabinkofferter på ti og syv kilo, en liten håndveske og en liten ryggsekk. Hun anfører at Norwegians personale var uvennlig og krevde at all håndbagasje skulle veies ved innsjekking. Representanten kom frem til at klager hadde fem kilo for mye i håndbagasjen, og krevde at den ene kabinkofferten skulle sendes som innsjekket bagasje.

Klager måtte betale 80 euro for å sjekke inn bagasjen. Hun ønsket å fylle mer i de store koffertene de allerede hadde betalt for å sende, men i mellomtiden var koffertene allerede sendt, slik at klager ikke fikk anledning til dette. Klager anfører at Norwegians representant var hissig og krevde at klager betalte 80 euro, til tross for at klager kommenterte at dette var veldig dyrt, og at de ønsket å betale for overvekt i stedet.

I etterkant har klager sjekket Norwegians nettsider, og viser til at maksimalprisen for å sende en koffert, betalt på flyplassen, er kroner 600 på internasjonale direkteruter. Klager anfører dessuten at de burde fått anledning til å pakke om og betale for overvekt i stedet for å sende den ene kabinkofferten. Hun har på denne bakgrunn fremsatt krav om refusjon av minst 40 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har i sitt tilsvaer til nemnda tilbudt klager refusjon av 20 euro.

I sitt tilsvaer til klager har Norwegian forklart at alle passasjerer få ha med ett kolli håndbagasje, samt en liten eiendel. Eiendelen kan være en liten håndveske eller PC-veske som kan legges under setet foran. Håndbagasjen må ikke være større enn 55 x

40 x 23 centimeter, og eiendelen kan ikke være større enn 25 x 33 x 20 cm. Den totale vekten kan ikke overstige ti kilo.

I dette tilfellet anså Norwegians representant at de reisende hadde for mye håndbagasje, og deler av håndbagasjen måtte derfor sjekkes inn.

Nemnda bemerker

Når det gjelder klagers krav om at Norwegian skulle tillatt klager å pakke om, viser nemnda til at bagasjen allerede var sendt. Dette må klager selv bære ansvaret for.

Klager har videre bedt om at deler av bagasjegebyret refunderes.

Det fremgår av Norwegians vilkår under punktet "Tillegg for håndbagasje som er for stor" at i tilfeller der passasjeren har sjekket inn to kolli, må man betale overvekt på kroner 90 pr. kilo.

Klager hadde sjekket inn to kolli. Klager har opplyst at hun hadde 5 kilo overvekt. Dette er ikke bestridt. Klager skulle i henhold til vilkårene derfor ha betalt kroner 450 i overvekt.

Klager måtte betale 80 euro for bagasjen. Nemnda anbefaler derfor at Norwegian refunderer totalt 40 euro til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer totalt 40 euro til klager i for mye betalt bagasjegebyr.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)
Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
Joachim Sponheim (SAS)
Gøran Jenssen (Widerøe)