

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ilagt håndbagasjegebyr.

Dato

24.08.2020

Saksnummer

2019-04395

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

29. september 2019 skulle klager reise med DY431 fra Molde til Oslo og deretter med DY826 fra Oslo til Stockholm. Ved ombordstigning i Oslo ble klagers håndbagasje kontrollert, og hun ble i den forbindelse ilagt et håndbagasjegebyr. Klager anfører at kabinkofferten ble veid til 10,9 kilo.

Klager anfører at hun var oppmerksom på at vekten lå i grenseland for tillatt maksimalvekt, og derfor hadde hun veid kabinkofferten selv både før flyreisen fra Stockholm til Molde via Oslo tre dager tidligere og før returreisen fra Molde til Stockholm via Oslo den 29. september 2019. Klager anfører at alle ganger viste vekten ca. 9,3 kilo. Etter ankomst i Stockholm og etter å ha hentet kabinkofferten på bagasjebåndet, veide klager kabinkofferten på nytt, og hun anfører at vekten da viste 9,32 kilo.

Klager viser til fremlagt bilde og til at kofferten inneholdt en gjenglemt jakke, som kan ha vært utslagsgivende for vekten. Klager opplyser om at hun fikk tilbud om å ta ut PC-en av kabinkofferten, men de ansatte ved gaten ville ikke veie kofferten på nytt etter at hun hadde tatt denne ut.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever refusjon av 750 kroner som hun ble ilagt i håndbagasjegebyr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever refusjon av gebyr for overvektig håndbagasje, pålydende 750 kroner.

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 informasjon vedrørende håndbagasjebegrensningene på Norwegians hjemmeside.

De gjeldende begrensningene er satt av hensyn til sikkerheten, i tillegg til at det må være plass til bagasjen til alle passasjerene uten at hattehyllene overfylles. Norwegians regler for håndbagasje ble akseptert av klager da hun bestilte flybilletten sin, og det er passasjerens eget ansvar å påse at bagasjen ikke overskrider gjeldende begrensninger.

Alle passasjerer må ved kjøp av billett hos Norwegian bekrefte at de har lest og godtar Norwegians generelle befordringsvilkår. Det vises i den forbindelse til punkt 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 bagasjen, og Norwegian har ingen grunn til å tvile på deres vurdering.

På bakgrunn av dette kan ikke klagers krav imøtekommes.

Nemnda bemerker

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

Klager anfører at bagasjen var innenfor vektbegrensningen. Flyselskapet hevder at bagasjen veide for mye.

Nemnda mener at det er flyselskapet som må sannsynliggjøre at gebyret er riktig ilagt. Det er ikke fremlagt noen rapport eller bilder i denne forbindelse. Nemnda mener derfor at gebyret må refunderes.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer ilagt bagasjegebyr.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)
Kristoffer Sørlie (Forbrukerrådet)
Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
Gøran Jenssen (Widerøe)