

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ilagt gebyr for innsjekking av håndbagasje.

Dato

19.12.2019

Saksnummer

2019-02768

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo lufthavn (OSL) til Barcelona (BCN) med Norwegians flyvning DY1740 den 31. mai 2019. Han har forklart at han reiste med trillekoffert og en PC-veske, som han hadde med seg som håndbagasje. Ved ombordstigning ble han stoppet for å veie bagasjen. Kofferten veide cirka 7,5 kilo. Sammen med PC-vesken veide håndbagasjen til klager totalt 13,5 kilo.

Klager ble informert om at kofferten måtte sendes som innsjekket bagasje. I PC-sekken hadde klager også lagt varer som var kjøpt i Tax Free. Han forklarte dette til personalet ved gaten, uten hell. Klager har anført at han ble nektet å flytte gjenstander fra den ene bagasjen til den andre, slik at kofferten kunne veie under 10 kilo, og vesken under 5 kilo. Han måtte betale gebyr på kroner 750, men har anført at gebyret er feilaktig ilagt. Han har på ovennevnte grunnlag fremsatt krav om refusjon av dette beløpet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med håndbagasje på DY1740 fra Oslo til Barcelona 31. mai 2019. Håndbagasjen ble kontrollert ved gate, og det viste seg at den oversteg Norwegians regler for tillatt håndbagasje man kan ta med inn i kabinen. Følgende fremgår av Norwegians hjemmesider vedrørende håndbagasje:

"Ett kolli håndbagasje er inkludert. Du kan ta med deg ett kolli håndbagasje inn i kabinen uten ekstra kostnader [...] 1 stk. håndbagasje: maks 55 x 40 x 23 cm. 1 liten ekstra eiendel: maks 25 x 33 x 20 cm. Maks. totalvekt: 10 kg".

Disse målene er satt av hensyn til sikkerhet, i tillegg til at det må være plass til all bagasje, uten at det overfyller hattehyllene. Norwegians retningslinjer ble akseptert av klager da han bestilte flybilletten, og det er passasjerens sitt ansvar å påse at bagasjen ikke overskrider Norwegians betingelser. Norwegian har dessuten anført at det tydelig

fremkommer at totalvekten må være ti kilo. I denne saken overskred klager denne vekten med flere kilo. Det har ingen betydning at hverken trillekofferten eller vesken alene veide over ti kilo, så lenge den samlede vekten oversteg ti kilo.

Norwegians agenter utfører kontroll av bagasjen, og Norwegian har ingen grunn til å betvile deres vurdering i denne situasjonen. Norwegian har på dette grunnlag avvist klagers refusjonskrav.

Nemnda bemerker

Klager reiste med Norwegians flyvning DY1740 fra Oslo til Barcelona 31. mai 2019. Før ombordstigning i Oslo ble han ilagt gebyr for å ha hatt med seg for tung håndbagasje. Både klager og Norwegian er enige om at bagasjen totalt veide 13,5 kilo.

Norwegian har i sine vilkår fastsatt bestemte mål for hva som kan bringes kostnadsfritt med som håndbagasje. Bagasjen kan maksimalt være 50 x 40 x 23 centimeter, i tillegg til at passasjeren kan medbringe en mindre, personlig eiendel. Samlet vekt kan ikke overstige ti kilo. Kun passasjerer med PremiumFlex kan medbringe håndbagasje på opptil 15 kilo. Klager reiste med Lowfare-billett.

Nemnda mener at det fremgår tydelig av Norwegians informasjon at det er den samlede vekten av alle kollier som medbringes, som ikke kan overstige ti kilo.

Da klager ikke har bestridt at håndbagasjen hans veide 13,5 kilo, mener nemnda at klager rettmessig er ilagt gebyret på kroner 750.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)