

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter og ulempeerstatning.
Uoverensstemmelse med flyselskapets personale.

Dato

11.02.2020

Saksnummer

2019-01689

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1976 fra Oslo lufthavn (OSL) til Beograd (BEG) 23. april 2018 kl. 15.20. Klager har vist til at hun ble nektet befordring på flyvningen, da håndbagasjen hennes var én centimeter for stor, i følge Norwegians personale ved gate. Hun har anført at hun dessuten ble diskriminert av personalet.

På bakgrunn av dette har klager fremsatt følgende krav:

- Refusjon av ubenyttet flyreise, samt flyskatter og -avgifter.
- Refusjon av buss og tog, totalt kroner 419.
- Refusjon av utgifter til mat.
- Erstatning for tort og svie.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagen gjelder Norwegians flyvning DY1976 fra Oslo til Beograd 23. april 2018.

Det fremgår av rapporten i klagers bestilling at hun sjekket inn, og hadde pakket om sin innsjekkede bagasje, da den veide for mye. Dette medførte imidlertid at klagers håndbagasje ble for tung. Håndbagasjen ble kontrollert ved gate, og det viste seg at bagasjen oversteg Norwegians mål. Det oppstod uenigheter, og sikkerhetsvakter fra NOKAS måtte tilkalles. Kapteinen tok den endelige avgjørelsen om at klager ikke kunne reise. Hun nektet å betale for å sjekke inn håndbagasjen eller lytte til instruksjer ved ombordstigning. Klager ble informert om dette.

Norwegians passasjerer har anledning til å ta med seg én håndbagasje på maks 55 x 40 x 23 centimeter, samt en liten eiendel på maks 25 x 33 x 20 centimeter. Den totale vekten av disse kan ikke overstige ti kilo. Disse målene er satt av hensyn til sikkerhet, samt at det må være plass i kabinen til bagasjen til hver passasjer uten at det overfyller hattehyllene.

Det er Norwegians representanter ved innsjekking som har ansvaret for å kontrollere at all bagasje, både innsjekket bagasje og håndbagasje, er i overensstemmelse med reglementet. Norwegian har i denne forbindelse vist til sine vilkår, hvor det fremgår at passasjerene kan måtte betale gebyr dersom håndbagasjen overstiger målene i reglementet.

Videre har selskapet vist til sine vilkår vedrørende nektelse og begrensning av befordring, jf. artikkel 9. Som følge av at klager ble nektet ombordstigning etter en uoverensstemmelse med personalet grunnet overskridelse av bagasjereglementet, har selskapet avvist klagers krav om erstatning og refusjon.

Nemnda bemerkar

Norwegian har i sine vilkår fastsatt bestemte mål for hva som kan bringes kostnadsfritt med som håndbagasje. Flyselskapet har bevisbyrden for å vise at eventuelt gebyr er korrekt ilagt.

I dette tilfellet ble det imidlertid ikke noe av reisen. Klager hevder at hun ikke fikk reise med flyet fordi bagasjen var for stor. Flyselskapet hevder at klager nektet å betale for bagasjen eller lytte til instruksjer, sikkerhetsvakter måtte tilkalles, og kapteinen avgjorde at klager ikke kunne reise.

Årsaken til at klager ble nektet ombordstigning er bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen. Saken avvises, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representantar

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)