

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av håndbagasjegebyr pålydende 1300 NOK.

Dato

11.05.2021

Saksnummer

2019-03739

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med DY1302 fra Oslo til Fort Lauderdale via London 14. mars 2019 . Ved innsjekk på Oslo lufthavn fikk klager beskjed om at han ikke kunne medbringe to koffertar om bord og at en måtte sjekkes inn. Klager betalte for innsjekk av den ene, og fikk samtidig beskjed om at den andre kofferten gikk som håndbagasje. Ved ombordstigning ble han ilagt et håndbagasjegebyr på 1300 kroner. Klager bestrider at gebyret var rettmessig ilagt og viser til bilde som viser at håndbagasjen var innenfor målene.

Klager krever at Norwegian refunderer bagasjegebyret pålydende 1300 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever refusjon av ilagt gebyr for overvektig håndbagasje, pålydende 1300 kroner.

Alle passasjerer må ved kjøp av billett hos Norwegian bekrefte å ha lest og akseptert Norwegians generelle befordringsvilkår. I 10.6.1 i disse vilkårene står det følgende: «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.»

Klager hevder han hadde bagasje inkludert i billetten. Når han velger å bringe kofferten som håndbagasje, og tidsrommet for innsjekk av bagasje var stengt, ble han ilagt gebyr for overvekt.

Basert på dette kan ikke Norwegian imøtekomme klagers krav.

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 og veie ti kilo. Det finnes en «håndbagasjemåler» der den reisende kan kontrollere om bagasjen er innenfor tillatte mål.

Nemnda mener at flyselskapet har bevisbyrden for å vise at gebyret er korrekt ilagt. Det må forventes at flyselskapet skriver en kvittering der begrunnelsen for gebyret fremgår, og hvor det dokumenteres at bagasjen var for tung eller for stor i henhold til gjeldende regler. Nemnda kan ikke se at dette er gjort i denne saken. Klager har på sin side fremlagt et bilde av bagasjen som passer inn i bagasjemåleren. Nemnda anbefaler derfor at gebyret refunderes.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer det ilagte håndbagasjegebyret.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)