

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ilagt gebyr for å sjekke inn håndbagasje.

Dato

19.12.2019

Saksnummer

2019-01547

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning D83222 fra Oslo lufthavn (OSL) til København (CPH) 22. februar 2019. Ved ombordstigning måtte klager betalte gebyr for å sjekke inn håndbagasjen, da Norwegians ansatte hevdet at kofferten var for stor. Klager har imidlertid anført at dette ikke er tilfelle, da håndbagasjen med god margin var innenfor selskapets begrensninger for mål og vekt, samt at kofferten passet i selskapets bagasjemålere på flyplassen.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om refusjon av ilagt gebyr for å sjekke inn håndbagasje til kroner 650.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med håndbagasje fra Oslo til København D83222 den 22. februar 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. Norwegian sine retningslinjer ble akseptert av klager da han bestilte flybilletten, og det er passasjerens sitt ansvar å påse at bagasjen ikke overskrider Norwegians betingelser.

Norwegians agenter tar kontroll av bagasjen, og Norwegian har ingen grunn til å betvile deres vurdering i denne situasjonen. Fremlagte bildebevis flere dager i etterkant

kan heller ikke telle som bevis for at bagasjen ble feilaktig avvist fra Norwegians representanter. Norwegian har på dette grunnlag avvist klagers refusjonskrav.

Nemnda bemerker

Klager reiste med Norwegians flyvning D83222 fra Oslo til København 22. februar 2019. Før ombordstigning i Oslo ble klager ilagt gebyr for å ha hatt med seg for mye eller for stor håndbagasje.

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 passasjerer kan medbringe en mindre, personlig eiendel. Samlet vekt kan ikke overstige ti kilo. Det finnes en «håndbagasjemåler» der den reisende kan kontrollere om bagasjen er innenfor tillatte mål.

Nemnda mener at flyselskapet må ha 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 stor eller for tung i henhold til regelverket.

Nemnda kan ikke se at Norwegian har sannsynliggjort at bagasjen oversteg begrensningene. Nemnda anbefaler derfor at gebyret refunderes.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer til klager ilagt gebyr på kroner 650.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)