

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ilagt håndbagasjegebyr.

Dato

03.03.2020

Saksnummer

2019-02046

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

21. februar 2019 reiste klager og en medpassasjer med D86071 fra Oslo til Madrid.

Klager anfører at rett før de skulle gå om bord på flyet i Oslo, ble de bedt om å plassere håndbagasjen i håndbagasjemåleren. De hadde én kabinkoffert hver. Klager anfører at disse kabinkoffertene var av standard størrelse. Klager anfører at en av de ansatte ved ombordstigningen var særlig uhøflig og ikke tillot dem å justere eller dytte håndbagasjen nedi måleren. Klager anfører at det kun var snakk om at håndbagasjen lå en halv centimeter utenfor på noen steder. Klager har i den forbindelse fremlagt et bilde som dokumentasjon på at koffertene passer i EasyJets håndbagasjemåler.

Klager anfører at de forsøkte å forklare overfor den ansatte at de hadde reist med de samme koffertene mange ganger tidligere og at koffertene var av samme størrelse som andre standard kabinkofferter. Klager forsøkte også å forklare at koffertene ville passe fint i hattehyllen, men til ingen nytte.

Klager anfører at de har reist med mange ulike flyselskaper, deriblant Norwegian, de siste fire-fem årene med de samme kabinkoffertene, uten at de er blitt bedt om å betale noe ekstra gebyr for håndbagasjen.

Klager anfører at det ikke ble gitt noe varsel om bagasjeregelen da vedkommende bestilte reisen på nettstedet til Norwegian, bortsett fra at det sto at maks størrelse på håndbagasjen var 55 x 40 x 23 cm. Dersom klager var blitt gitt tilstrekkelige varsler på bestillingstidspunktet, ville klager ha bestilt innsjekket bagasje for kun 220 kroner ekstra, i stedet for å ende opp med å måtte betale et gebyr på 1300 kroner ved gaten. Klager anfører også at ved innsjekking og ved utstedelse av boardingkort, var det ingen av de ansatte som forsøkte å varsle kundene om denne bagasjeregelen.

Det var ingen håndbagasjemåler ved innsjekkingsskrankeautomatene eller ved de normale innsjekkingsskrankene.

Klager føler seg svært dårlig behandlet av Norwegian og av representantene på flyplassen.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever refusjon av ilagt håndbagasjegebyr på 1300 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever refusjon av to håndbagasjegebyrer à 650 kroner som ble ilagt på Oslo lufthavn som følge av at håndbagasjen oversteg maks størrelse.

Det er Norwegians representanter ved innsjekking og ved gaten på flyplassen som er ansvarlig for å sjekke all bagasje, både innsjekket bagasje og håndbagasje. Hver passasjer kan ta med seg én håndbagasje i kabinen uten ekstra kostnader, i tillegg til en liten personlig eiendel. Dette kan være en liten håndveske eller en liten PC-veske som passer inn under setet foran passasjerens. Håndbagasjen kan ikke overstige 55 x 40 x 23 cm, mens den personlige eiendelen ikke kan overstige 25 x 33 x 20 cm. Norwegian gjør oppmerksom på at eventuelle hjul og håndtak også omfattes av de nevnte målene. Den maksimale totale vekten på håndbagasjen, inkludert den personlige eiendelen, er maks ti kilo for alle billettyper (for PremiumFlex er grensen på maks 15 kilo). Mer informasjon om reglene for håndbagasje finnes på Norwegians nettsted.

Grunnen til at Norwegian har bagasjeresriksjoner er å sikre at flyets vektbegrensninger overholdes og at forsinkelser unngås. Som følge av et økende problem med at passasjerene tar med seg for mye håndbagasje, har Norwegian begynt med tilfeldige kontroller. Det er representantene på flyplassen som sørger for at passasjerene ikke overstiger vekt- og størrelsesbegrensningene for håndbagasjen. Dersom håndbagasjen er større eller tyngre enn det som er tillatt, må den sjekkes inn mot et gebyr. Norwegian har forståelse for at det oppfattes som strengt, men dette er prosedyrer som anses som nødvendig av sikkerhetsgrunner og for å gjøre reisen så behagelig som mulig for passasjerene om bord på flyet.

Klager viser til at vedkommende har reist med samme type håndbagasje tidligere. Dette er etter Norwegians syn ikke bevis på at koffertene var innenfor målene. Norwegian har videre ingen grunn til å tvile på vurderingen som ble foretatt av representanten på flyplassen.

Klager viser også til bilder som ble tatt av håndbagasjen i en av Easyjets håndbagasjemålere. Easyjets håndbagasjebegrensning er imidlertid på 56 x 45 x 25 cm.

Basert på det ovennevnte kan ikke klagers krav imøtekommes i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Klager og en medpassasjer reiste med Norwegians flyvning D86071 fra Oslo til Madrid 21. februar 2019. Før ombordstigning i Oslo ble klager ilagt gebyr for å ha hatt med seg for store kabinkofferter.

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 centimeter stor. Det finnes en «håndbagasjemåler» der den reisende kan kontrollere om bagasjen er innenfor tillatte mål.

Klager har selv opplyst at håndbagasjen ikke gikk nedi måleren og at den eventuelt måtte dyttes nedi. De maksimale bagasjemålene var også oppgitt da klager bestilte flybillettene på Norwegians nettsted. Klager har anført at bagasjen passet nedi Easyjets måler, men denne har noe større mål enn Norwegians måler. Nemnda mener at gebyret på 1300 kroner er rettmessig ilagt i dette tilfellet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)