

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ny flybillett og erstatning for forsinket ankomst. Nektet reise som følge av at klager ikke kunne betale håndbagasjegebyr på stedet.

Dato

15.12.2020

Saksnummer

2020-00820

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med DY311 fra Kirkenes til Oslo og deretter med D8310 fra Oslo til Helsinki den 15. oktober 2019. Planlagt ankomst i Helsinki var kl. 17.35. Flyvningen til Oslo gikk uten problemer. Ved ombordstigning i Oslo fikk imidlertid klager beskjed om å betale et håndbagasjegebyr. Klager hadde ikke med seg bankkort eller norske penger og kunne derfor ikke betale dette gebyret på stedet. Han anfører at han ba om å få muligheten til å betale gebyret via faktura i ettertid, men dette fikk han ikke lov til. Klager ble derfor nektet å reise med flyet. Han måtte dermed kjøpe ny billett med annet selskap for å komme seg til Helsinki. Klager opplyser om at han kjøpte billett med siste kveldsfly med Finnair fra Oslo.

Klager anfører at håndbagasjen hans veide under ti kilo og at han ikke fikk noen kvittering som dokumentasjon på at den veide for mye. Videre anfører han at han, som følge av at han ikke fikk reise med Norwegian-flyet, måtte hente den innsjekkede bagasjen sin på bagasjebåndet på Oslo lufthavn. Klager anfører at innpakningen var ødelagt og at han måtte få hjelp av Finnairs personale til å reparere innpakningen slik at pakken kunne sendes videre med den nye flyvningen til Helsinki.

Klager krever refusjon av ekstra utgifter til transport på 5000 kroner, i tillegg til 4000 kroner i erstatning som følge av at han ankom endelig bestemmelsessted mer enn tre timer forsinket.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble nektet å reise med flyvningen, da han nektet å betale gjeldende gebyr for overvektig håndbagasje.

Ifølge Norwegians interne rapporter var passasjerens håndbagasje overvektig, og han ble dermed bedt om å betale gjeldende gebyr i henhold til selskapets retningslinjer. Ifølge rapporter fra Norwegians betjening på Oslo lufthavn nektet passasjereren å betale, og han ble dermed nektet ombordstigning. Passasjereren skriver i klagen at han ikke hadde mulighet til å betale med kort/kontanter. Norwegian har ingen rapporter som underbygger dette, men vil uansett påpeke at det må anses å være passasjerens ansvar å medbringe betalingsmiddel for alle gjeldende gebyr/avgifter.

Alle passasjerer må bekrefte at de har lest og akseptert Norwegians befordringsvilkår innen kjøp av billett. I artikkel 9.1.2 (e) står det følgende: «Vi kan også nekte å befordre deg og din Bagasje dersom en eller flere av følgende forhold har funnet sted, eller vi har grunn til å tro at de kan komme til å skje:

g) du har ikke betalt den angjeldende billettpris, skatter eller avgifter»

Videre slår artikkel 9.1.3 fast at selskapet ikke vil sees ansvarlig for påløpte kostnader grunnet nektet befordring av grunnene som beskrevet i 9.1.2 a-k:

«Dersom du er nektet befordring på grunnlag av ett eller flere av de forhold som er beskrevet ovenfor i punkt 9.1.2 (a)-(k), vil det ikke være nødvendig med en skriftlig advarsel, og vi vil kansellerer Bestillingen uten ansvar for å refundere Billetten eller andre utgifter.»

Da passasjereren ble nektet ombordstigning grunnet manglende betaling av gebyr, har passasjereren ikke rett på kompensasjon jamfør EU-forordning 261/2004, og han har heller ikke krav på refusjon av påløpte kostnader, som beskrevet i artikkel 9.1.3 i befordringsvilkårene.

Norwegian viser også til artikkel 10.6.1 i de samme vilkårene: «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. Slike Regler kan fås på forespørsel til oss, våre Nettsider eller fra en av våre Autoriserte Agenter. Gjenstander som overstiger tillatte begrensninger eller gjenstander som vi mener ikke vil få plass i kabinen må sendes som Innsjekket Bagasje. Før dette blir gjort skal du ha anledning til å fjerne gjenstander som nevnt i artikkel 10.1, tredje punkt. Du kan være underlagt gjeldende bagasjegebyr dersom gjenstanden overstiger de tillatte begrensninger.»

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at da klager ikke kunne betale håndbagasjegebyret ved ombordstigning i Oslo, ble han nektet å reise med flyet. Klager måtte derfor kjøpe ny flybillett med annet selskap og ankom endelig bestemmelsessted mer enn tre timer etter opprinnelig planlagt ankomsttid.

Det er uklart for nemnda om håndbagasjen til klager faktisk oversteg begrensningene for håndbagasje som er fastsatt av Norwegian. Norwegian har ikke fremlagt dokumentasjon som sannsynliggjør at klagers bagasje veide mer enn 10 kilo. Dersom klager ikke var ilagt et gebyr, ville ikke situasjonen ha oppstått. Nemnda mener at klager er nektet ombordstigning i forordningens forstand, og har krav på standarderstatning på 250 euro. I tillegg har klager krav på å få dekket utgifter til omruting på 333 euro.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning med 250 euro samt utgifter til omruting på 333 euro.

Forbrukerrepresentant Maite de Geus-Cossard, Forbruker Europa, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)