

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til å sende bagasje.
Klager ble nektet å frakte el-sykler i håndbagasjen.

Dato

27.02.2018

Saksnummer

2017-01170

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning D85322 fra Alicante (ALC) til Oslo lufthavn (OSL) 3. mai 2017. Klagers hadde bestilt bagasje og sending av sykler. I oktober 2016 kontaktet klager Norwegian for å undersøke hvilke regler som gjaldt for forsendelse av el-sykler. Hun fikk tilbakemelding på at det var adgang til å ta med batterier under 100Wh som håndbagasje.

Klager hadde utreise fra Ålesund til Alicante 1. april, og sending av syklene foregikk uten problem. Batteriene var med i håndbagasjen og ble spesielt forevist under sikkerhetskontrollen uten problemer. Syklene ble behandlet som spesialbagasje.

Ved retur fra Alicante 3. mai ble syklene forevist på samme måte. Klager ble imidlertid avvist av Norwegians personale, og viste frem en instruks om absolutt forbud mot el-sykler datert februar 2017. Begge batteriene ble til slutt avvist, men syklene fikk bli med.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om at Norwegian dekker enten utgifter til å sende batteriene som ligger igjen i Spania, eller betaler for kjøp av nye batterier i Norge.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Batterier som overstiger 12V eller 160Wh er ikke tillatt å medbringe om bord på Norwegians fly. Klager anfører at hennes batterier hadde styrke på 36/360Wh. Da klager kontaktet Norwegians kundeservice, opplyste hun aldri om batterienes styrke.

På utreisen ble passasjerene ikke stoppet i sikkerhetskontrollen, selv om de hadde med batterier av for høy styrke.

Ved bestilling av flybilletter hos Norwegian må passasjerene akseptere at de har lest og akseptert blant annet selskapets generelle vilkår og regler for farlig gods. Når passasjerene sjekker inn får de spørsmål om de har medbragt noen av de farlige gjenstandene som er på listen. Det står også skriftlige påminnelser ved innsjekkingsskrankene.

Ettersom passasjerene selv har bekreftet at de har forstått reglene for reise med batterier, men likevel tok dem med i håndbagasjen, avviser Norwegian klagers krav, da klager selv er ansvarlig for tapet.

Nemnda bemerker

Klager ble nektet å ta med el-sykelbatterier på sin hjemreise, til tross for at hun hadde fått ta dem med seg på flyet på utreisen.

Klager fikk på forhånd opplyst fra Norwegian at batterier under 100 Wh kunne medbringes som håndbagasje.

Norwegian har lagt til grunn at klagers batterier hadde høyere styrke enn 100 Wh. Klager har ikke sannsynliggjort at hennes batterier hadde en lavere styrke enn 100 Wh.

Nemnda mener at Norwegian i henhold til sine retningslinjer og regler for farlig gods kunne nekte klager å medbringe batteriene i håndbagasjen på flyet. At klager, trolig som følge av en glipp, fikk ta med seg batteriene på utreisen, er ikke av betydning i denne sammenheng.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)