

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett. Frakt av våpen. Påstand om feil informasjon om krav til innpakning av våpenet.

Dato

11.06.2020

Saksnummer

2019-04349

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise med DY330 fra Oslo til Bardufoss med avgang 21. august 2019. Klager skulle ha med seg jaktvåpen, men klarte ikke å finne frem til informasjon om frakt av våpen på Norwegians nettsider. Klagers samboer ringte derfor til Norwegians kundeservice dagen før for å forhøre seg om hvilke krav som gjaldt for frakten av våpenet. Klager anfører at kundeservicerepresentanten oppga at esken med ammunisjon må være forseglet, våpenlisens må medbringes, og Futteralet med våpenet må være låsbart. Klager anfører at kundeservicerepresentanten oppga at det ikke er et krav at våpenet må fraktes i en våpenkoffert eller pakkes inn i hard plast.

Klager anfører at våpenet ble pakket inn i tråd med det de hadde fått oppgitt på telefon. Da klager ankom flyplassen, fikk han imidlertid ikke reise med våpenet. Han anfører at han kunne kjøpe en våpenkasse på flyplassen, men han fikk oppgitt at denne kostet mellom 4000 og 6000 kroner. Dette var mer enn det selve flybilletten kostet, og klager valgte dermed å kansellere reisen.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever refusjon av hele billettprisen som følge av at det ble oppgitt feil informasjon på telefon.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste med våpen som ikke var forsvarlig pakket i henhold til Norwegians vilkår for transport med våpen. Klager ble da tilbudt å kjøpe korrekt innpakning for å kunne gjennomføre reisen, men valgte å ikke reise.

Norwegian viser til at det finnes informasjon vedrørende reise med våpen på nettsidene sine.

Alle passasjerer må ved kjøp av billett bekrefte at de har lest og godtar Norwegians generelle befordringsvilkår. I artikkel 10.1.2 i disse vilkårene står det følgende: «Våpen og ammunisjon, inkludert sports- eller jaktvåpen er forbudt i kabinen. Generelt skal ingen våpen, annet enn sports- eller jaktvåpen og ammunisjon bli akseptert som innsjekket bagasje som beskrevet i punkt 10.4. Våpen må i alle tilfeller være uladet og sikret, og for øvrig forsvarlig pakket, og sluttstykke/forskjeft skal sendes adskilt fra resten av våpenet. Transport av ammunisjon er underlagt ICAO og IATA sine bestemmelser om farlig gods»

Videre står det i artikkel 10.2: «Vi forbeholder oss retten til å nekte å befordre din Bagasje, eller nekte videre befordring av din Bagasje (etter innsjekking) hvis en av følgende problemer er identifisert:

- a) Gjenstander beskrevet i artikkel 10.1 er oppdaget i din Bagasje,
- b) Bagasjen er av en slik størrelse, form, vekt, innhold, eller andre egenskaper som gjør den uegnet for transport om bord på fly,
- c) Bagasjen er ikke pakket forsvarlig i egnet emballasje, slik at vi under normale forhold kan garantere at den kommer uskadet fram.»

Norwegian viser også til befordringsvilkårenes artikkel 10.4.2: «Når du overleverer Bagasjen for innsjekk, er du pliktig til å:

- a) påføre en merkelapp som inneholder minst ditt navn og adresse, og
- b) pakke all Bagasje i egnet emballasje, som beskrevet i Reglene som er publisert på vår Nettside, for å unngå å bli nektet befordring i henhold til artikkel 10.2 (c).»

Klager har selv bekreftet å ha lest og akseptert disse vilkårene, hvor det kommer klart fram at all bagasje må pakkes i henhold til Norwegians regler. Klager ble ikke nektet befordring, men han ble tilbudt å kjøpe korrekt innpakning og fortsette reisen. Klager valgte selv å ikke reise, slik at dette ikke kan anses som nektet befordring jamfør EU-forordning 261/2004.

Klager viser til at de ble informert via telefon om at innpakningen var forsvarlig, og at de ville kunne reise med denne. Norwegian har ingen loggføring i klagers bestilling i forbindelse med denne samtalen, og det er ikke vedlagt noen dokumentasjon som underbygger dette. Da klager selv har bekreftet å ha lest og forstått Norwegians vilkår vedrørende bagasje ved kjøp av billetten, og siden informasjonen er tilgjengelig på Norwegians nettsider, kan ikke klagers krav om refusjon av billetten imøtekommes.

Nemnda bemerker

På Norwegians nettsider kan man finne Norwegians generelle vilkår for befordring. Der fremgår reglene om frakt av våpen. Hva klagers samboer fikk opplyst i telefonsamtalen med Norwegians kundeservice i denne forbindelse, er uklart. Det er et bevisspørsmål

som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen i nemnda. Saken avvises derfor, jf. forskrift om klagenemnd for passasjertransport § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Stina Gerhardsen (Widerøe)