

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ilagt håndbagasjegebyr. Spørsmål om håndbagasjen var for stor.

### Dato

05.05.2020

### Saksnummer

2019-03483

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

19. mars 2019 skulle klager reise med DY7081 fra Oslo til Los Angeles. Ved gaten fikk hun beskjed om at håndbagasjen var for stor, og hun ble derfor ilagt et håndbagasjegebyr på 650 kroner.

Klager anfører at håndbagasjen passer i Norwegians håndbagasjemåler og viser til fremlagt dokumentasjon på dette. Klager anfører at selv om hjulene stikker noe ut på bildet, kan de dreies 360 grader, slik at de er innenfor målene.

Klager krever refusjon av gebyret på 650 kroner som hun ble ilagt ved gaten.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever refusjon av ilagt håndbagasjegebyr på Oslo lufthavn.

I artikkel 10.6.1 i Norwegians generelle befordringsvilkår, som er å finne på Norwegians nettsted, står det følgende:

«Baggage that is taken on board as Hand Baggage must be of a size and/or weight that means it can be stowed in a closed baggage locker in the cabin, or under the seat in front of you. The item must not exceed the size and weight, and piece limit applicable to the Fare Rules, and itinerary.»

Alle passasjerer som bestiller en reise hos Norwegian, må bekrefte at de har lest og godtar de generelle befordringsvilkårene.

Norwegians vekt- og størrelsesbegrensinger for håndbagasjen er som følger:

1 håndbagasje: maks 55 x 40 x 23 cm

2 liten personlig eiendel: maks 25 x 33 x 20 cm

Maks vekt totalt: ti kilo

Dersom bagasjen er for tung og/eller for stor og ikke passer i håndbagasjemålerne ved gaten, vil passasjeren bli ilagt et gebyr, som ved internasjonale flyvninger er på 80 GBP.

De ansatte ved gaten følger gjeldende regler når de vurderer passasjerenes håndbagasje. Disse reglene er oppgitt på nettet. I dette tilfellet har ikke Norwegian noen grunn til å tvile på personalets vurdering av klagers håndbagasje og beslutningen om å ilegge vedkommende et gebyr.

Klagers krav kan således ikke imøtekommes i dette tilfellet.

### **Nemnda bemerker**

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 passasjeren 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.

Klager har fremlagt et bilde som viser at håndbagasjen fikk plass i håndbagasjemåleren, og viser til at hjulene kan dreies rundt. Dersom Norwegian mener at håndbagasjen likevel overstiger de tillatte målene, er det Norwegian som må dokumentere dette. Det er ikke gjort, og gebyret oppheves.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian returnerer det ilagte gebyret på 650 kroner.

Forbrukerrepresentant Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Stina Gerhardsen (Widerøe)