

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ilagt håndbagasjegebyr som følge av dårlig kundebehandling.

### Dato

13.11.2020

### Saksnummer

2020-00579

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med DY1108 fra Oslo til Berlin den 4. desember 2019. Før ombordstigning ble klager plukket ut for en kontroll av håndbagasjen og ble ilagt et håndbagasjegebyr for overvektig håndbagasje.

Klager anfører at hun hadde med seg en kabinkoffert og en håndveske. Kabinkofferten veide litt under ti kilo, men med håndvesken veide håndbagasjen til sammen rundt 13 kilo. Klager bestrider ikke at håndbagasjen var for tung i henhold til reglene, men hun anfører at gjennomføringen av kontrollen var sterkt kritikkverdig. Klager stiller blant annet spørsmålstegn ved at man som passasjer må betale gebyr for overvektig håndbagasje, men likevel kan ta den med om bord på flyet. Klager mener også at bagasjen burde ha blitt veid på et tidligere tidspunkt enn rett før ombordstigning. Hun følte seg presset til å betale gebyret og anfører at Norwegians representanter ved gaten oppførte seg truende og ufint. Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt brev.

Klager krever refusjon av det ilagte håndbagasjegebyret på 750 kroner som følge av dårlig behandling.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian viser til at det i artikkel 10.6.1 i de generelle befordringsvilkårene, som er å finne på Norwegians nettsider, står 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. Such Rules may be obtained on demand from us, our Website or from one of our Authorised Agents. Objects that exceed the permitted limits or items that we consider will not fit in the cabin must be sent as Checked Baggage. Before this is done, you will be given an opportunity

to remove the objects described in clause 10.1, third paragraph. You may be subject to the applicable baggage charges if the item exceeds the allowable limits».

For LowFare-billetten som klager hadde, gjelder det en maksgrænse på ti kilo. Det vises til fremlagt kopi av reisedokumentet, hvor dette er oppgitt.

All informasjon vedrørende håndbagasje og gebyrer er å finne på Norwegians nettsider. Dersom håndbagasjen veier mer enn ti kilo, vil passasjeren bli ilagt et gebyr, som ved internasjonale flyvninger er på 750 kroner.

Norwegian gjør oppmerksom på at siden klager reiste med DY1108 den 4. desember 2019, har hun ikke rett på refusjon av billetten.

Norwegian kan etter dette ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av gebyret.

### **Nemnda bemerker**

Norwegian har i sine vilkår fastsatt bestemte mål for hva som kan bringes kostnadsfritt med som håndbagasje. Håndbagasjen kan maksimalt veie ti kilo. Dette fremgår også av klagers billett.

Klager har ikke bestridt at håndbagasjen hennes veide mer enn ti kilo til sammen. Norwegian hadde derfor tilstrekkelig grunnlag for å ilegge gebyr i dette tilfellet.

Hva gjelder klagers anførsel om dårlig kundebehandling i det aktuelle tilfellet, er det et forhold som ikke egner seg for nemndsbehandling, da det krever at partene forklarer seg, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

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)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)