

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om tilbakebetaling av gebyr for håndbagasje.

Dato

16.05.2017

Saksnummer

2016-00994

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1498 fra Oslo lufthavn (OSL) til Paris (ORY) 7. november 2016.

Klager reiste kun med håndbagasje, og anfører at denne var i overensstemmelse med de regler for håndbagasje som fremgår av billetten. Da det ikke var plass til klagers håndbagasje inne i kabinen, ble denne sendt i bagasjerommet og klager måtte betale et gebyr på 400 kroner. Han krever beløpet refundert av Norwegian, da han anfører at hans bagasje var i overensstemmelse med reglementet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager møtte til innsjekking med en håndbagasje som overskred de målene som er oppgitt i Norwegians publiserte bagasjeregler for klagers billettklasse. Personalet ved innsjekking krevde betaling for én kolli som overskred disse målene, og kroner 400 er korrekt sum for et slikt gebyr.

Prisene for innsjekket bagasje varierer om man kjøper på forhånd eller på flyplassen. For internasjonale flyvninger koster det kroner 400 å sende kofferten dersom dette blir betalt på flyplassen.

Norwegian avviser på ovennevnte grunnlag klagers krav om refusjon av gebyr for sending av håndbagasje.

Nemnda bemerker

I henhold til Norwegians vilkår har passasjerer med LowFare-billetter rett til å ha med seg håndbagasje med maksimumsmål på 55x40x23 cm.

Det står påstand mot påstand om klagers håndbagasje overskred størrelsesbegrensningen.

Nemnda mener på bakgrunn av de foreliggende opplysninger at det er mer sannsynlig at det forholder seg slik klager anfører enn slik Norwegian anfører. Klager hevder at det var tale om helt ordinær håndbagasje. Norwegian har på sin side ikke fremlagt noen rapport eller liknende fra sitt personale som underbygger selskapets syn. I svar fra flyselskapet til klager fremgår det at dersom det ikke er plass til bagasjen i kabinen, må håndbagasjen sendes ned i lasterommet. Det er sannsynlig at det var situasjonen i dette tilfellet. At det ikke er plass til håndbagasjen i kabinen, kan ikke gå utover passasjerens ved at det kreves et tilleggsgebyr.

Nemnda mener derfor at ekstragebyret på 400 kroner må refunderes til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer ekstragebyret på 400 kroner til klager.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Anne-Kathrine Sand (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)