

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av bagasjebyr.

Dato

07.10.2024

Saksnummer

2024-00990

Tjenesteytere

Norse Atlantic Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle fly med Norse Atlantic Airways fra Miami til Paris den 28. januar 2024 (rutenummer N0324).

Klager hadde billett i kategorien Economy Light og hadde med seg en ryggsekk. Ved innsjekk ble klagers bagasje kontrollert i bagasjemåleren for å påse at den var innenfor tillatte dimensjoner. Klager fikk plass til ryggsekken i bagasjemåleren fordi den var halvfull og klager brettet den. Klager måtte likevel betale 85 USD for større bagasje. Uten å betale ville ikke klager motta sitt boardingkort.

Klager anfører at det ikke finnes noen regel om at en ikke kan brette bagasjen for å få den til å passe i bagasjemåleren. Klager har fremsatt krav om full refusjon av gebyret. Han krever også bistand til å fremskaffe personopplysninger for å saksøke manageren ved innsjekk for pengeutpressing.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norse Atlantic Airways har ikke inngitt tilsvaret til nemnda. Til klager har Norse svart at det er passasjerens ansvar å sørge for at bagasjen er innenfor tillatte mål. Ved innsjekk må agenten påse at dimensjonene/vekten er overholdt. Dersom agenten beslutter at bagasjen ikke er innenfor tillatt vekt eller mål, så vil gebyr påløpe. Norse har ikke mulighet til å trekke tilbake agentens beslutning.

Nemnda bemerker

Ved bestilling av en flyreise på internett er det viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Reglene for tillatt håndbagasje er ikke lovbestemte og varierer fra flyselskap til flyselskap. Reglene kan også variere ut fra hvilken billetttype en har bestilt. Når tilbudet er akseptert, er avtalen som hovedregel bindende.

Det fremgår av opplastet dokumentasjon at klager hadde billett i kategorien Economy Light. Det fremgår videre av fremlagt bilde fra flyplassen at denne typen billett kun inkluderer en mindre sekk/veske som kan plasseres under setet.

Nemnda finner at det ikke er avgjørende for adgangen til å ilegge gebyr om målene på bagasjen overskrider de fastsatte rammene, så lenge bagasjen får plass i bagasjemåleren. Dersom bagasjen får plass der, kan gebyr ikke ilegges. Dette gjelder selv om bagasjen "fylt med luft" vil overskride målene.

Bevisbyrden for om gebyret er riktig ilagt, altså at bagasjen ikke fikk plass i måleren påhviler flyselskapet. Etter nemndas syn har flyselskapet ikke godtgjort at det var tilfelle i saken her. Nemnda legger, i tråd med klagers opplysninger, til grunn at bagasjen var myk og hadde et begrenset innhold, og at den derfor passet i måleren. Det er da ikke sannsynliggjort at det er grunnlag for det gebyret som klager er ilagt. Nemnda anbefaler etter dette at Norse refunderer det ilagte gebyret til klager.

Når det gjelder klagers krav om fremskaffelse av personopplysninger og bistand til å saksøke personen ved innsjekk for pengeutpressing, så faller dette utenfor nemndas kompetanse i henhold til transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav a) jf. § 1-3.

Forbrukerrepresentanten mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norse Atlantic Airways refunderer 85 USD til klager. Klagers krav om fremskaffelse av personopplysninger avvises i henhold til transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav a), jf. § 1-3.

Nemndas representanter

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Simen Mørk Lanes (Forbrukerrepresentant)