

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av overvekt-gebyr. Misvisende informasjon om vektbegrensning på billetter.

Dato

17.06.2022

Saksnummer

2022-00338

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge skulle reise med Norwegians DY9030 fra Vigra til Las Palmas 25. desember 2021. Reisen ble bestilt gjennom byrået, Ving Norge AS.

Ved oversendelse av billetter er det notert at reisen inkl. 1 koffert maks 40 kg. Klager, som reiser i forbindelse med forestående bryllup, blir glad for at det er mulig å medbringe brudekjole og dress uten ekstra kostnader. For sikkerhets skyld ble også de øvrige bagasjeregler på Vings hjemmeside sjekket, uten at de kom over informasjon som det motsatte.

Under sjekk-inn på flyplassen får klager beskjed om å tømme den ene kofferten pga. vekt på 29 kg. Klager viser til billettene og info om tillatt vekt opp til 40 kg. Personellet svarer med at det måtte være selvforklarende at godkjent vekt på 40 kg er en feil, og det menes totalt 40 kg. Etter mye frem og tilbake aksepteres frakt av overvektig bagasje mot at klager betaler et gebyr.

Under telefonsamtale med Ving like etter hendelsen erkjenner de ansvar og ber klager betale gebyret, så vil byrået refundere det i ettertid.

Klager har fått oversendt tilbud fra Ving før saken ble lagt til behandling i Transportklagenemnda, men ønsker at nemnda skal behandle kravet. Ving er den profesjonelle parten og har i dette tilfellet påført klager med reisefølge unødvendig stress og uro under sin reise, og bør følgelig kompensere for dette.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I denne saken har både Norwegian Air Shuttle og Ving Norge AS inngitt tilsvar.

Norwegian Air Shuttle har gitt følgende tilsvaer til nemnda:

Klager krever billettprisen for en billett på Nok 5995 refundert, samt NOK 675 for betalt overvekt.

Norwegian Air Shuttle har følgende informasjon vedørende bagasje på selskapets hjemmeside:

«Hvor mye innsjekket bagasje er tillatt?

Billettypen avgjør om innsjekket bagasje er inkludert, eller om du må betale litt ekstra for det. Spesialbagasje (ski/golfutstyr osv.) kan ikke bestilles som vanlig innsjekket bagasje.

Hvis du allerede har bestilt, kan du legge til mer bagasje frem til fire timer før avreise. Dette gjør du raskt og enkelt på nett, eller ved å ringe kundeservice.

LowFare: Ingen bagasje inkludert

LowFare+: 1 x 23 kg

Flex: 2 x 23 kg

Vil du vite hva det koster? Sjekk prislister for valgfrie tilvalg.

Størrelse- og vektgrenser

Når du gjør deg klar til turen, må du passe på vekt og størrelse på bagasjen din.

Hvert enkelt kolli må ikke veie mer enn 32 kg eller mindre enn 2 kg.

Bagasjen din må ikke veie mer enn 74 kg til sammen.

Hvert enkelt kolli kan ikke være større enn 250 x 79 x 112 cm (lengde x høyde x bredde), og den totale omkretsen kan ikke overstige 300 cm.

Overvekt:

Du må betale for overvekt hvis du tar med deg mer enn to kolli eller har kolli som veier over 23 kg. Prisen for overvekt er 135 NOK per kilo per strekning.

Disse målene er satt av hensyn til sikkerhet. Norwegian sine retningslinjer ble akseptert av klager da han bestilte sin flybillett med selskapet, og det er passasjerens ansvar å påse at bagasjen ikke overskrider Norwegians betingelser.

Ettersom klagers kolli veide mer enn 23 kg ble klager rettmessig belastet for overvektsgebyret. Norwegian kan derfor ikke imøtekomme krav om refusjon av NOK 675 for betalt overvekt. Videre reiste klager på flyvning DY9030 25. desember 2021 og Norwegian kan følgelig ikke imøtekomme refusjon av benyttet billett.

Ving Norge AS har gitt følgende tilsvaer til nemnda:

Klager har kjøpt kun flyreise med Ving med utreise fra Ålesund den 25/12 2021 og hjemreise fra Gran Canaria den 15/1 2022 – total reiselengde 3 uker.

Ving viser til klagers billett hvor det står angitt at reisende kan ha med 40 + 10 kg (10 kg håndbagasje) per person. Lenger ned på samme billett er det informert: «Fullstendige bagasjeregler finner du på www.ving.no/bagasje.»

Der informeres det at reglene for innsjekket bagasje varierer avhengig av hvilket flyselskap en reiser med. På denne siden kan man så velge om du vil lese mer om bagasje hos Vings eget flyselskap, Sunclass Airlines, eller om en vil lese mer om bagasje med Andre charterflyselskap. Velger du der Norwegian Charter kommer man til denne siden: <https://www.ving.no/fly/flyselskapene/norwegian-charter>

Her finnes følgende informasjon:

Bagasje

Tillatt bagasjevekt:

Voksne og barn (fra 2 år): 20 kg + 10 kg håndbagasje (40 + 10 kg ved 3 uker eller mer, men maks 20 kg pr. koffert og maks 2 innsjekkede kofferter pr. passasjer)

Baby (under 2 år): 5 kg innsjekket bagasje + barnevogn. Ingen håndbagasje.

Ekstra bagasje

Om du har med deg mer enn den tillatte bagasjevekten, må du betale en avgift på flyplassen. Merk at bagasje med overvekt kun kommer med flyet om det er plass om bord.

Klager ankom innsjekkingen med to kofferter som veiet 40 kg hver. Det finnes internasjonale

bagasjeregler som sier at en innsjekket koffert får veie maks 32 kg. Ifølge Norwegians egen

informasjon skal 40 kg fordeles på 2 kofferter á 20 kg.

Ving Norge AS innrømmer at klager har fått forskjellig, og noen ganger misvisende, informasjon vedrørende tillatt bagasjevekt, særlig på flyplassen og i første kontakt med Ving (Duty Office) før avreise. Etter at klager hadde ankommet reisemålet sendte Ving Duty Office imidlertid e-post med ny forklaring og lenke til bagasjereglene, slik at klager kunne forberede seg til en hjemreise uten problemer med overvekt.

Ving har på bakgrunn av misvisende informasjon ved telefonkontakt ved utreise, valgt å imøtekomme kravet om å få kostnaden for overvekten dekket med kr. 675,- utbetalt til konto eller et Ving-gavekort på kr. 1200,-.

Siden klager kun har flyreise med Ving, og den er levert i henhold til avtalen, kan ikke selskapet se at det er grunnlag for å gi ytterligere kompensasjon for tapte feriedager.

Nemnda bemerker

Innledningsvis legger nemnda til grunn at klager har anført misvisende informasjon om maksvekt for innsjekket bagasje. Her har reisebyrået erkjent ansvar og tilbudt klager refusjon av gebyret på kr 675, alternativt et gavekort hos Ving på kr 1200.

Spørsmålet for nemnda er om klager har krav på erstatning av tapte feriedager grunnet stresset og påkjenningen de ble påført av denne feilinformasjonen om bagasjeregulene.

Nemnda mener at verken luftfartsloven eller Montrealkonvensjonen har regler om dekning av ikke-økonomisk tap eller kan tolkes slik at det åpnes for dette. I norsk erstatningsrett er regelen at ikke-økonomisk tap ikke har erstatningsrettslig vern med mindre det finnes en særskilt hjemmel for dette. Det gjør det etter nemndas syn ikke i dette tilfellet.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav om erstatning for tapte feriedager.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Ving opprettholder fremsatt tilbud til klager. Klager gis ikke medhold i krav om kompensasjon på annet grunnlag.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

Gøran Jenssen (Widerøe)