

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ilagt håndbagasjegebyr.

Dato

19.12.2019

Saksnummer

2019-01923

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY1898 fra Oslo lufthavn (OSL) til Chania (CHQ) 6. april 2019. Ved ombordstigning pekte en av de ansatte på klagers håndbagasje, og anførte at den veide for mye. Klager, som hadde veid kofferten før hun reiste hjemmefra, forklarte at den veide langt fra ti kilo, som var øvre grense for vekt. Personalet gadd heller ikke veie klagers koffert, men ila med en gang gebyr på kroner 750.

Ved ankomst til Chania henvendte klager seg til innsjekkingsskranken, og ba dem veie kofferten. Den veide da 6,8 kilo. På bakgrunn av dette har klager fremsatt krav om refusjon av gebyret til kroner 750.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med håndbagasje og personlig eiendel fra Oslo til Chania DY1898 den 6. april 2019. Håndbagasjen ble kontrollert ved gate, og det viste seg at den oversteg Norwegians regler for tillatt håndbagasje man kan ta med inn i kabinen. Følgende fremgår av Norwegians hjemmesider vedrørende håndbagasje:

"Ett kolli håndbagasje er inkludert. Du kan ta med deg ett kolli håndbagasje inn i kabinen uten ekstra kostnader [...] 1 stk. håndbagasje: maks 55 x 40 x 23 cm. 1 liten ekstra eiendel: maks 25 x 33 x 20 cm. Maks. totalvekt: 10 kg".

Disse målene er satt av hensyn til sikkerhet, i tillegg til at det må være plass til all bagasje, uten at det overfyller hattehyllene. Norwegian sine retningslinjer ble akseptert av klager da han bestilte flybilletten, og det er passasjerens sitt ansvar å påse at bagasjen ikke overskrider Norwegians betingelser.

Norwegians agenter tar kontroll av bagasjen, og Norwegian har ingen grunn til å betvile deres vurdering i denne situasjonen. Norwegian har på dette grunnlag avvist klagers refusjonskrav.

Nemnda bemerker

Klager reiste med Norwegians flyvning DY1976 fra Oslo til Chania 6. april 2019. Før ombordstigning i Oslo ble klager ilagt gebyr for å ha hatt med seg for mye eller for stor håndbagasje.

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 vist til at håndbagasjen veide under syv kilo, og at den ikke ble veid av Norwegian. Hun har også forklart at hun etterspurte kvittering for betaling av gebyr, men at hun ikke fikk dette.

Nemnda mener at flyselskapet må ha bevisbyrden for å vise at gebyret er korrekt ilagt. Det må forventes at flyselskapet skriver en kvittering der begrunnelsen for gebyret fremgår, og hvor det dokumenteres at bagasjen var for stor eller for tung i henhold til regelverket.

Nemnda kan ikke se at Norwegian har sannsynliggjort at bagasjen oversteg begrensningene. Nemnda anbefaler derfor at gebyret refunderes.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler til klager refusjon av ilagt gebyr til kroner 750.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)