

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ekstra betaling for bagasje.

### Dato

08.05.2018

### Saksnummer

2017-01960

### Tjenesteytere

TAP Portugal

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt en billett uten innsjekket bagasje fra Oslo til Lisboa den 25. januar 2017. Før avreise valgte klager å betale for å sjekke inn bagasje via flyselskapets nettside. Men da klager skulle sjekke inn ble hun fortalt at hun ikke hadde betalt for å sende bagasje. Klager måtte betale ytterligere et gebyr for å sende bagasjen.

TAP Portugal hevder klagers bagasje veide 28 kilo, dette stemmer ikke. Klager så selv at bagasjen veide kun 17 kilo. Videre sa damen bak skranken at klager ikke hadde registrert noen bagasje, overvekt ble ikke nevnt.

Klager krever refusjon av bagasjegebyr kroner 450.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde betalt for flybillett som inkluderte bagasje på maksimum 23 kilo. Da klagers bagasje veide 28 kilo måtte hun betale 50 euro for overvekt.

Klager bes fremlegge bagasjekvitteringen hun mottok, her kommer det frem hva bagasjen veide på innsjekkingstidspunktet.

Klager ble belastet korrekt for overvekt, TAP Portugal kan ikke imøtekomme krav om refusjon av dette.

### Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager hadde kjøpt en vanlig billett som inkluderte 23 kg bagasje. Dersom man har bagasje som er tyngre, skal det betales for overvekten i henhold til selskapets vilkår.

Hverken flyselskapet eller klager har dokumentert den reelle vekten den aktuelle kofferten hadde. Selskapet har imidlertid fremlagt dokumentasjon på at den ble markert som "heavy" .

Dersom man kjøper en ekstra bagasje koster det 35 euro. Klager betalte 59 euro. Det tyder på at det var overvekt og ikke en ekstra bagasje hun betalte for.

Nemnda anser det etter dette som mest sannsynlig at klagers koffert var tyngre enn hun var klar over, og at hun i henhold til selskapets regler måtte betale for overvekten.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)