

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ilagt gebyr for overvektig håndbagasje.
Klager fikk ikke lov til å ta ut ting av håndbagasjen etter veiing.

Dato

13.11.2020

Saksnummer

2020-00626

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med DY1262 fra Oslo til Antalya den 18. januar 2020. Før ombordstigning ble klagers håndbagasje veid, og klager ble ilagt et gebyr for overvektig håndbagasje.

Klager anfører at håndbagasjen veide to kilo for mye, men at hun tilbød seg å ta ut ting. Dette ble hun imidlertid nektet. Klager anfører at de ansatte var gaten oppførte seg ufint.

Klager krever refusjon av det ilagte gebyret på 76 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever refusjon av ilagt håndbagasjegebyr på 750 kroner.

Norwegian viser til at det i artikkel 10.6.1 i de generelle befordringsvilkårene, som er å finne på Norwegians nettsider, står følgende: «Baggage that is taken on board as Hand Baggage must be of a size and/or weight that means it can be stowed in a closed baggage locker in the cabin, or under the seat in front of you. The item must not exceed the size and weight, and piece limit applicable to the Fare Rules, and itinerary.».

Alle passasjerene må ved kjøp av reiser hos Norwegian bekrefte å ha lest og akseptert Norwegians generelle befordringsvilkår. Håndbagasjebegrensningene som gjelder for billetten som klager valgte å kjøpe, er som følger:

- 1 kabinkoffert: maks 55 x 40 x 23 cm
- 1 liten personlig eiendel: maks 25 x 33 x 20 cm
- Maks kilo til sammen: 10 kg

All informasjon vedrørende håndbagasjereglerne og gebyrer er å finne på Norwegians nettsider. Dersom bagasjen er overvektig og/eller for stor og ikke passer i håndbagasjemålerne ved gaten, vil passasjerene bli ilagt et gebyr i tråd med reglene for gebyr for overvektig / for stor håndbagasje.

Klager har ikke bestridt at håndbagasjen var to kilo overvektig, men hun anfører at det burde være tillatt å ta ut, omfordele eller kaste ting fra håndbagasjen etter kontrollen. Dette må imidlertid gjøres før ombordstigningen starter og passasjerene kontrolleres, slik at forsinkelser og andre forstyrrelser unngås.

Norwegian kan etter dette ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Norwegian har i sine vilkår fastsatt bestemte mål for hva som kan bringes kostnadsfritt med som håndbagasje. Man kan ha med seg en kabinkoffert på maksimalt 55 x 40 x 23 cm, i tillegg til en liten personlig eiendel på maksimalt 25 x 33 x 20 cm. Til sammen kan disse maksimalt veie ti kilo.

Klager har ikke bestridt at håndbagasjen veide to kilo for mye. Hun fikk imidlertid ikke lov til å ta ut ting av håndbagasjen etter at den var kontrollert. Norwegian har vist til at passasjerene eventuelt må ta ut ting av bagasjen før ombordstigningen starter. Nemnda mener at klager burde ha fått anledning til å ta ut gjenstander i dette tilfellet, da nemnda antar at dette hadde vært fort gjort.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer bagasjegebyret til klager.

Forbrukerrepresentant Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)