

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av bagasjeavgift.

Dato

15.08.2017

Saksnummer

2016-00005

Tjenesteytere

Nowegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY948 fra Oslo lufthavn (OSL) til København (CPH) 6. juni 2016. Ved ombordstigning ble klager bedt om å sjekke inn sin kabinkoffert mot et gebyr på 400 kroner. Klager anfører at han hadde reist med Norwegian tre ganger samme uke med den samme bagasjen uten problemer.

Klager har fremsatt krav om refusjon av bagasjegebyret på 400 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians representanter på flyplassen vil be passasjerer som kommer med for stor håndbagasje om å sjekke dem inn som sendt bagasje. Passasjerene vil også bli bedt om å betale for bagasjen dersom den overstiger størrelsesbegrensningene. Det er flyselskapets representant sitt ansvar å avgjøre dette, og Norwegian avviser klagers krav om refusjon av innbetalt bagasjeavgift.

Nemnda bemerker

I henhold til Norwegians vilkår har passasjerer med LowFare-billetter rett til å ha med seg håndbagasje med maksimumsmål på 55x40x23 cm.

Det står påstand mot påstand om klagers håndbagasje overskred størrelsesbegrensningen.

Nemndas flertall, nemndsleder og forbrukernes representanter, mener på bakgrunn av de foreliggende opplysninger at det er mer sannsynlig at det forholder seg slik klager anfører enn slik Norwegian anfører. Klager hevder at det var tale om helt ordinær håndbagasje som han hadde hatt med seg om bord på tidligere Norwegian-flyvninger samme uke. Norwegian har på sin side ikke fremlagt noen rapport eller liknende fra sitt personale som underbygger selskapets syn. Flertallet mener at flyselskapet er nærmest

til å dokumentere at bagasjen overskred størrelsesbegrensningen dersom gebyr skal ilegges.

Nemndas flertall mener derfor at ekstragebyret på 400 kroner må refunderes til klager.

Mindretallet, flyselskapenes representanter, mener at klager er nærmest til å dokumentere størrelsen på trillebagen. Det er ikke vanlig fra flyselskapets side å lage rapport når enten gatepersonalet eller kabinpersonalet ber passasjerer sende for stor håndbagasje. Det er koffertmålere ved alle utganger på Oslo lufthavn, og det må antas at kofferten ble satt opp i denne før klager ble avkrevd kroner 400.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer ekstragebyret på 400 kroner til klager.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Anne-Kathrine Sand (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)