

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av håndbagasjegebyr.

Dato

31.10.2017

Saksnummer

2017-00312

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY1872 fra Oslo lufthavn (OSL) til Roma (FCO) 19. september 2016. Før avreise ble bagasjen kontrollert etter passering av gaten, og klager ble pålagt et håndbagasjegebyr på kroner 800 for to kolli. Klager ble forklart at årsaken var at koffertene hadde håndtak og hjul.

Klager anfører at de nevnte koffertene var 52 x 37 x 20 centimeter, samt håndtak 2,5 centimeter og hjul 5,5 centimeter. Norwegians krav til håndbagasje er 55 x 40 x 23 centimeter. Videre anfører klager at koffertene er kjøpt som håndbagasje til flyreiser, og at koffertene ikke har skapt problemer ved tidligere reiser.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om refusjon av håndbagasjegebyret på kroner 800.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Koffertene klager skulle ha med på Norwegians flyvning DY1872 19. september 2016 ble kontrollert ved gate, og viste seg å overstige Norwegians mål for tillatt bagasje i kabinen. Norwegians størrelsesbegrensninger er 55 x 40 x 23 centimeter.

I følge klagers egen beskrivelser overstiger koffertene de tillatte mål for håndbagasje. Norwegian avviser, med bakgrunn i sine befordringsvilkår, klagers refusjonskrav.

Nemnda bemerker

Spørsmålet er om klagers bagasje oversteg Norwegians størrelsesbegrensning for håndbagasje.

Dersom hjul og håndtak skal regnes med, er kofferten for stor. Dersom det ikke skal regnes med, er klagers bagasje innenfor målene.

Norwegians krav til håndbagasje er 55 x 40 x 23 centimeter. Klagers bagasje var etter det opplyste 52 x 37 x 20 centimeter. I tillegg kommer håndtak med 2,5 centimeter og hjul med 5,5 centimeter.

Nemnda mener at den naturlige forståelsen av størrelsesbegrensningen må være størrelsen på hele håndbagasjen - inkludert håndtak og hjul. I dette tilfellet var altså klagers bagasje 5 cm. for lang. Klager har opplyst at dette aldri har vært et problem ved tidligere flyreiser, noe nemnda anser som naturlig når det er tale om et så minimalt avvik som dette. Nemnda mener likevel at Norwegian - når man først valgte å håndheve begrensningen strengt - hadde rett til å kreve ekstragebyr for håndbagasjen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Josefin Rydberg (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)