

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ilagt håndbagasjegebyr. En gruppe reisende, hvor en passasjer bar på en annens håndbagasje i tillegg til sin egen.

Dato

20.10.2020

Saksnummer

2020-00247

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og fem medpassasjerer skulle reise med DY4104 fra Oslo til Stockholm og deretter med DY4545 fra Stockholm til Tel Aviv den 3. desember 2019. Klager har oppgitt at de hadde med seg to kabinkofferter, to ryggsekker og én dameveske. Ved ombordstigning ble én av medpassasjerene tatt til side og bedt om å betale 1500 kroner i håndbagasjegebyr, siden hun bar på damevesken og én av kabinkoffertene. Klager anfører at siden de var en gruppe på seks personer, var de innenfor håndbagasjeregulene med sine fem stk. håndbagasje.

Klager krever refusjon av håndbagasjegebyret på 1500 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever refusjon av ilagt håndbagasjegebyr på Oslo lufthavn.

I Norwegians generelle befordringsvilkår, som er tilgjengelig på Norwegians nettsider, står det følgende i artikkel 10.6.1: «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.»

Hver gang en passasjer utfører en bestilling hos Norwegian, må vedkommende bekrefte å ha lest og godtatt de generelle befordringsvilkårene.

Dersom bagasjen overskrider de gjeldende målene for vekt og størrelse og ikke passer inn i håndbagasjemålerne ved gaten, vil passasjerer bli ilagt et gebyr, som ved internasjonale flyvninger utgjør 750 kroner per strekning. I dette tilfellet ble passasjerer belastet med 1500 kroner, siden hun reiste fra Oslo til Tel Aviv via Stockholm.

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. Bagasjen kan maksimalt være 55 x 40 x 23 cm stor og maksimalt veie ti kilo.

Nemnda mener at det er flyselskapet som må sannsynliggjøre at gebyret er riktig ilagt. Det er ikke fremlagt noen rapport eller bilder i denne forbindelse. Nemnda mener derfor at gebyret må refunderes.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer det ilagte gebyret.

Forbrukerrepresentant Maite de Geus-Cossard, Forbruker Europa, 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)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)