

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til undertøy i forbindelse med forsinket bagasje. Hjemreise.

Dato

11.06.2020

Saksnummer

2019-04385

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

9. september 2019 reiste klager og en medpassasjer med DY1873 fra Roma til Oslo og deretter med DY618 fra Oslo til Bergen. Ved ankomst i Bergen var bagasjen forsinket. Klager anfører at de ikke visste når bagasjen ville bli levert.

Klager oppgir at hun hadde fast bosted i Bergen, mens medpassasjerens kun hadde midlertidig bosted i Bergen. Klager anfører at de hadde av undertøy, lå i den forsinkede bagasjen. Da de begge skulle på jobb påfølgende dag, kjøpte de inn undertøy. Klager anfører at Norwegian hadde oppgitt at dette ville bli dekket. Til Norwegians anførsel om at utgifter i forbindelse med forsinket bagasje på hjemreiser ikke dekkes, anfører klager at det uansett ikke var snakk om en hjemreise for medpassasjerens, siden han kun hadde midlertidig bosted i Bergen.

Klager anfører at det dessuten lå to oster i den innsjekkede bagasjen som ble ødelagt som følge av at de ble liggende for lenge i bagasjen før den kom frem.

Klager krever refusjon av totalt 975 kroner for innkjøp av undertøy som følge av at bagasjen ble forsinket.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Roma til Bergen via Oslo med DY1873 og DY618 den 9. september 2019. Beklageligvis ankom ikke klagers bagasje Bergen med samme fly som henne. En PIR-rapport ble opprettet ved ankomst. Bagasjen ble funnet og kjørt ut til klagers hjemmeadresse neste dag. Norwegian ble ikke, i korrespondansen mellom klager og Norwegian, gjort oppmerksom på at kravet var sendt på vegne av en tredjepart. Det er heller ikke gitt informasjon fra klager om at en tredjepart var på besøksadresse i Bergen.

Dersom en bagasje er forsinket på hjemreisen, anser Norwegian at passasjeren har tilgang til det mest nødvendige mens vedkommende venter på bagasjen. Det er ikke inngått noen avtale om at Norwegian skulle dekke eventuelle utgifter for en tredjepart. Klager informerer i tillegg om at det var to oster i den innsjekkede bagasjen. Det følger av Norwegians reisevilkår at fordervelige varer ikke skal ligge i innsjekket bagasje.

Basert på dette kan ikke klagers krav imøtekommes i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Norwegian er i henhold til luftfartsloven § 10-20 / Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinket bagasje, med mindre selskapet godtgjør at de og deres folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem. Norwegian har ikke bestridt at det er ansvarsgrunnlag i saken.

Norwegian har avslått klagers krav om dekning av utgifter til undertøy til seg selv og medpassasjeren. Norwegian har vist til at bagasjen ble forsinket på klagers returreise, og at det legges til grunn at klager da har nødvendig utstyr tilgjengelig.

Klager har opplyst om at medpassasjeren kun hadde midlertidig bosted i Bergen, og at de begge hadde alt av undertøy i den forsinkede bagasjen. Klager har også vist til at de ikke visste når bagasjen ville bli levert.

Nemnda kan ikke se at klagers krav om dekning av utgifter til undertøy til seg selv og medpassasjeren er urimelig eller unødvendig. Det er fremlagt kvittering fra Cubus på kroner 975 i utgifter til undertøy og sokker for to personer. Det må gjøres et fradrag, da undertøyet kan brukes senere. Fradraget settes til 50 %.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers utgifter til innkjøp av undertøy på kroner 487,50.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Stina Gerhardsen (Widerøe)