

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om dekning av utgifter til nødvendige klær og toalettartikler ved forsinket bagasje.

Dato

19.12.2017

Saksnummer

2017-00726

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning D82805 fra Oslo lufthavn (OSL) til London - Gatwick (LGW) 14. mai 2016 kl. 13.00. Klagers bagasje kom cirka to døgn forsinket frem til London.

Klager hadde forhåndsbestilt forskjellige aktiviteter i London, som for eksempel teater og middager, som medførte at klager måtte overholde en viss kleskode. Av denne årsak måtte klager og hans reisefølge kjøpe klær og toalettartikler slik at de oppfylte nevnte kleskoder i tidsperioden før bagasjen ble levert. Dette medførte at klager pådro seg relativt høye kostnader til klær og toalettartikler.

Klagers forsikringsselskap har utbetalt kroner 6 000 i erstatning. Norwegian har også tilbudt klager kroner 1 410 i ytterligere kompensasjon, et tilbud klager har avslått.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om det resterende beløpet på kroner 2 820.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ved forsinket bagasje gjør Norwegian og deres samarbeidspartnere det de kan for å lokalisere bagasjen så raskt som mulig. I de tilfeller hvor bagasjen er forsinket på utreisen, kan passasjerene få erstattet utlegg til klær og toalettsaker. Utgiftene må være nødvendige og innenfor rimelighetens grenser. Et krav om refusjon kan rettes mot flyselskapet eller reiseforsikringen. Flyselskapene vil normalt sett få ert regresskrav fra forsikringsselskapene dersom reiseforsikringen benyttes.

Klager har fått refundert kroner 6 000 av reiseforsikringen, og krever ytterligere kroner 4 378 fra Norwegian.

Bagasjen ble levert til klagers hotell 16. juni 2017, cirka to døgn etter at den ble meldt forsinket. Norwegian anfører at utgifter på kroner 10 000 for to dager ikke er innenfor rimelighetens grenser, ei heller et nødvendig behov.

Norwegian har valgt å refundere ytterligere kroner 1 410 til klager, som utgjør 50 prosent av innkjøpte klær samt kroner 350 for toalettartikler. For full refusjon må innkjøpte klær sendes til Norwegian sammen med originale kvitteringer og PIR-rapport.

Norwegian avviser på ovennevnte grunnlag klagers ytterligere krav om kompensasjon.

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 redegjort nærmere for årsaken til forsinkelsen, og er da i utgangspunktet erstatningsansvarlig for klagers tap.

Klager kan kreve erstattet utgifter som er rimelige og nødvendige.

Klager har fått dekket utgifter til innkjøp av klær på kroner 6 000 (kroner 3 000 per person) av forsikringsselskapet. Klager har krevd ytterligere kroner 2 820 til dekning av toalettsaker, ett par sko og to skjorter. Norwegian har tilbudt kroner 1 410.

Nemnda mener at Norwegians tilbud i dette tilfellet er rimelig, og viser til at klærne vil ha en nytteverdi for klager senere.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Ola Sundh (SAS)