

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning ved forsinket bagasje.

Dato

15.08.2017

Saksnummer

2016-00913

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegian fra Bergen til Oslo lufthavn og videre til Fort Lauderdale 15. juli 2016. Klager skulle tilbringe én natt i Fort Lauderdale før hun skulle på et syvdagers cruise. Bagasjen ble forsinket, og kofferten kom ikke til rette før avreise. Klager ble lovet at bagasjen skulle bli ettersendt til Mexico. Hun ble informert om at selskapet ikke fikk tid til å sende kofferten til Mexico, og skulle derfor sende den til seilingens neste destinasjon - Jamaica. Ei heller her fikk klager kofferten sin, og hun fikk på dette tidspunktet vite at kofferten ikke ble sendt i det hele tatt.

På grunn av den forsinkede bagasjen ble klagers cruiseopplevelse helt ødelagt. Pene klær er påbudt under formelle middager om bord, og klager fikk følgelig ikke deltatt på disse. Hun fikk ikke badet som følge av mangel på badetøy, og var også uten nødvendige medisiner. Det var ingenting å få kjøpt om bord, og klager fikk kun tak i noen få klesplagg i Fort Lauderdale før avreise.

Klager reagerer på den dårlige kundebehandlingen fra Norwegian, og rederiet bistod klager i søket etter bagasjen - uten hell.

Etter cruiset gikk det også flere dager før klager mottok bagasjen. Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om at Norwegian erstatter hele cruisereisen for klager selv og reisefølget, totalt cirka 50 000 kroner. Klagers reiseforsikring har utbetalt kroner 5 000.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyselskapet er ansvarlig for leie eller kjøp av nødvendig utstyr og klær direkte relatert til innholdet i den forsinkede bagasjen. Klager kunne ha kjøpt nye klær i Fort Lauderdale før seilingen eller om bord på cruiseskipet. Flyselskapets ansvar er begrenset til 1 131 SDR (Special Drawing Rights), jf. Montrealkonvensjonen.

Klager har fått refundert utgifter til klær fra sin reiseforsikring, og Norwegian vil motta et regresskrav. Norwegian avviser klagers krav om tapte feriedager, cruise og flybilletter, da reisen ikke mistet sitt formål som en følge av forsinkelsen, samt at dette ikke er direkte relatert til innholdet i bagasjen.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav.

Nemnda bemerker

Klagers bagasje kom ikke frem etter flyvningen til Fort Lauderdale, og hun måtte derfor reise på cruise uten sin bagasje.

Norwegian er ansvarlig for tap som følge av forsinket bagasje etter luftfartsloven § 10-20/ Montrealkonvensjonen artikkel 19. Tapet må være en direkte eller indirekte følge av forsinkelsen, og må være påregnelig.

Klager har fått dekket utgifter til innkjøp av klær på kroner 5 000 av sitt forsikringsselskap. Spørsmålet er om klager har rett til ytterligere erstatning.

Det følger av klagers krav at hun har hatt kroner 8 500 i utgifter til klær, toalettutstyr etc. Dette må etter nemndas syn anses som rimelige og nødvendige utgifter, og klager har derfor krav på det overskytende beløp på kroner 3 500 utbetalt fra Norwegian.

Klager krever videre refundert utgiftene til ferien for flybilletter og cruise for henne og reisefølget på kroner 50 000.

Nemnda mener at dette kravet ikke kan føre frem. At bagasje blir forsinket eller ikke kommer frem, gir etter nemndspraksis ikke rett til refusjon av billettprisen eller prisavslag, jf. eksempelvis FLYKN 2016-756. Selv om klager fikk redusert sitt utbytte av ferien som følge av manglende bagasje, er det ikke påregnelig at hele ferieutbyttet bortfalt .

Nemndas flertall, nemndsleder, forbrukernes representanter og representant fra SAS, mener imidlertid at klager har rett til erstatning for ikke-økonomisk tap. Det vises til nemndspraksis som bygger på EU-domstolens dom i C-63/09 (Walz-Clickair), jf. eksempelvis FLYKN-2015-1609. Slik klager har beskrevet reisen, manglet hun nødvendig klær og utstyr, slik at hun for eksempel måtte stå over middager og aktiviteter, hun fikk ikke badet i bassenget mv. Videre brukte klager mye tid på å søke etter bagasjen, samt på innkjøp av nye klær.

Flertallet anbefaler at Norwegian utbetaler kroner 3 000 til klager for denne belastningen. Når det gjelder beløpets størrelse, vises til sammenliknbar nemndspraksis, for eksempel i FLYKN-2015-1609 og FLYKN 2016-756. Klagers reisefølge har etter nemndas syn ikke krav på erstatning.

Nemndas mindretall, Widerøes representant, påpeker at man tradisjonelt oppfatter at norske domstoler har vært tilbakeholdne med å tilkjenne erstatning for "non-material damage" eller "tort og svie" i kontraktsforhold. Basert på denne praksisen mener nemndas mindretall at det ikke er grunnlag for å tilkjenne ulempeerstatning i dette tilfelle.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler til klager ytterligere kroner 3 500 i erstatning for utgifter til nye klær mv., samt kroner 3 000 i erstatning for ikke-økonomisk tap.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Anne-Kathrine Sand (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)