

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for tort og svie ved forsinket bagasje.

Dato

23.05.2018

Saksnummer

2017-02276

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY1876 fra Oslo lufthavn (OSL) til Milano - Malpensa (MXP) 20. juli 2017. Ved ankomst i Milano fant klager aldri sin bagasje, og meldte den umiddelbart savnet på flyplassen. Da klager senere logget inn på hjemmesiden til Lost and Found i Milano, la han merke til at feil telefonnummer var oppgitt. Han ga derfor umiddelbart beskjed om korrekt telefonnummer.

23. juli fikk klager beskjed om at bagasjen var funnet og at den ville bli levert 25. juli. 25. juli kontaktet han flyplassen igjen for en bekreftelse av leveransen. Han fikk beskjed om at kureren skulle kontakte ham, men han hørte aldri noe. Han forsøkte videre å kontakte flyplassen pr. telefon, men fikk aldri svar. 26. juli fikk han igjen beskjed om at bagasjen skulle bli levert påfølgende dag, men han så ikke noe til kofferten 27. juli. 28. juli fikk han nok en beskjed om at bagasjen skulle bli levert 29. juli.

Klager ble gang på gang lovet at bagasjen skulle bli levert under hans 14 dager lange opphold i Italia, men han mottok aldri bagasjen. Til slutt mottok klager bagasjen ved hjemkomst til Oslo lufthavn. I stedet for å nyte ferien i Italia, brukte klager tiden på å sende e-post og ringe over 100 telefoner til Lost and Found på flyplassen i Milano. Han anfører at servicen han fikk var svært kritikkverdig.

Han har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om erstatning for tort og svie til kroner 10 000.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY1876 20. juli 2017, og sendte klage til Norwegian vedrørende den forsinkede bagasjen 24. august 2017.

Klager har kommentert forsinkelsens lengde og servicen han mottok i forbindelse med forsinkelsen. Han har ikke fremsatt krav om refusjon av konkrete utgifter. Norwegian har tilbudt klager å sende kvitteringer for påløpte utgifter, men selskapet har aldri mottatt disse.

Dersom bagasje blir forsinket kan flyselskapet være erstatningsansvarlig for nødvendige innkjøp. Alle innkjøp må kunne dokumenteres med originale kvitteringer.

I dette tilfellet har ikke Norwegian mottatt kvitteringer, og i følge dokumentasjonen har klager også klaget til sitt forsikringsselskap. Forsikringsselskapet vil søke regress hos Norwegian. En passasjer kan kun klage til en instans.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om tort og svie-erstatning.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klagers bagasje aldri kom frem under hans 14 dager lange ferie i Italia, og at han først mottok bagasjen på Gardermoen.

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.

Klager har kun krevd kompensasjon for ikke-økonomisk tap.

Nemnda bemerker at klager gjennom hele ferien mottok en rekke lovnader om at bagasjen straks skulle ankomme. Likevel mottok han ikke bagasjen før han var tilbake. Klager brukte mye tid i ferien til å kommunisere med "Lost and found" på flyplassen i Milano, og han har opplyst at han ringte over 100 telefoner uten å få svar. Nemnda legger til grunn at store deler av hans ferie ble ødelagt på grunn av dette.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall. Nemndas flertall, nemndsleder og forbrukernes representanter mener at klager av denne grunn skal gis en erstatning for ikke-økonomisk tap. Nemnda viser i denne forbindelse til EU-domstolens sak C-63/09 (Clickair), der det legges til grunn at flyselskapenes ansvar etter Montrealkonvensjonen i tilfelle av blant annet bortkommen bagasje omfatter såvel økonomisk som ikke-økonomisk tap. Nemnda mener at erstatningen i dette tilfellet kan fastsettes til kroner 3 000.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, oppfatter at norske domstoler tradisjonelt har vært tilbakeholdne med å tilkjenne erstatning for "non-material damage"

eller "tort og svie" i kontraktsforhold, og basert på denne praksisen mener nemndas mindretall at det ikke er grunnlag for å tilkjenne ulempeerstatning i dette tilfellet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler erstatning på kroner 3 000 til klager i erstatning.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)