

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for forsinket bagasje.

Dato

20.02.2023

Saksnummer

2022-01679

Tjenesteytere

Flyr

Menzies Aviation Oslo Airport

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Flyr fra Tromsø til Oslo den 15. mai 2022 kl 13.30. Klager hadde kjøpt separat billett med Ethiopian Airlines samme dag fra Oslo til Kilimanjaro med avgang kl 19.45.

Ved innsjekk i Tromsø var det knapt med tid, men klager fikk sendt med bagasjen sin i siste liten. Da klager ankom Gardermoen var imidlertid ikke bagen hans ankommet. Klager henvendte seg til Menzies Aviation på Gardermoen som håndterer bagasje, og fikk til svar at klagers bagasje var forsvunnet i Tromsø, og at ingen visste hvor den var. Klager rapporterte bagasjen savnet og mottok PIR (Property Irregularity Report). Det ble lovet at bagasjen skulle ettersendes til Kilimanjaro og ankomme senest den 17. mai.

Den 16. mai mottok klager e-post fra Menzies med informasjon om at bagasjen var kommet til rette, og at de jobbet med å videresende den.

Da klager ankom Kilimanjaro ble det rettet mistanke mot ham, fordi han ankom kun med en liten ryggsekk. Ankomstpersonalet på flyplassen mente det var unaturlig å ikke reise med mer bagasje på strekningen. Klager viste frem PIR fra Gardermoen og forklarte at hans bagasje var savnet ved ankomst Gardermoen, og han fikk til slutt forlate flyplassen.

Klager ble påført kostnader og verdifull tid på å skaffe utstyr som lå i den savnede bagen.

Den 23. mai var klagers bag ennå ikke videresendt ham, og klager hadde ennå ikke mottatt erstatning som han har krav på i henhold til Montrealkonvensjonen. Klager stiller seg kritisk til at verken Flyr eller Menzies Aviation ettersendte bagasjen innen tidsfristen som lovet. Klager mener han ble forsøkt svindlet av både Flyr og Menzies Aviation, og

var forberedt på å møte selskapene retten. Klager var blitt informert om at bagen lå oppbevart på Gardermoen. Bagen inneholdt blant annet en lader til klagers pc, samt matvarer som ville gå i forråtnelse.

Klager har i senere tid avslått å få bagasjen levert tilbake, dette grunnet bagasjens tilstand og fordi klager anser bagen som bevismateriale.

Hendelsen har vært svært stressende og ubehagelig for klager.

Klager har mottatt SDR 1131 fra Flyr, men er ikke tilfreds med beløpet.

Klager krever videre kroner 50 000 fra Flyr og kroner 100 000 fra Menzies Aviation for avtalebrudd, og for å ikke etterkomme driftsrutiner og prosedyrer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Manzies Aviation har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Flyr har i det vesentlige uttalt:

Årsaken til at klagers bagasje ble stående igjen i Tromsø er at klager sjekket inn etter tidsfristen, men at Flyr av servicehensyn likevel valgte å la klager komme med flyvningen. Det viste seg imidlertid at det dessverre ikke var tid nok til å få bagasjen gjennom systemet og ut til flyet.

Det er ingen tvil om at klagers bagasje ble forsinket og savnetrapport ble opprettet i PIR rapport OSLFS11038 Klager skulle kort tid etter ankomst Gardermoen fly videre på separat billett med Ethiopian Airlines.

Flyr har jobbet hardt med å få bagasjen ettersendt til klagers endelige bestemmelsessted uten å lykkes. Flyr har vært i kontakt med en rekke ulike transportører for å få oversendt den forsinkede bagasjen til Kilimanjaro, uten å lykkes.

Da den forsinkede bagasjen ikke var gjenforent med eier etter 21 dager utbetalte Flyr 1131 SDR i henhold til Montrealkonvensjonens fastsatte ansvar for flyselskap. Dette refereres i Luftfartsloven §10-22 tredje ledd første punktum. Videre er 1131 SDR formulert i Forskrift om fraktførerens ansvar for skade ved lufttransport av passasjerer, reisegods og gods §1. Utbetalingen fant sted 28.06.2022.

Flyr avtalte med klager å utlevere bagasjen. Klager møtte opp til utleveringssted, men nektet å ta i mot bagasjen, da han hevder den var bevismateriale.

Ettersom Flyr har utbetalt maksimumsbeløp for tapt bagasje, i tillegg til å tilby klager å bli gjenforent med sin bagasje, ser flyselskapet på saken som fullt ut dekket. Flyr kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er utbetalt.

Nemnda bemerker

Blir reisegods skadet eller går det helt eller delvis tapt, er flyselskapet ansvarlig såfremt hendelsen som har forårsaket skaden er inntruffet på flyet mens godset var i flyselskapets varetekt, jf. Luftfartsloven § 10-18/Montrealkonvensjonen artikkel 17 nr. 2:

At bagasjen ble forsinket i Tromsø skyldes at passasjeren kom for sent til innsjekk, men at Flyr lot ham komme med flyet likevel. Da var det imidlertid for sent å få med bagasjen. Dette er Flyr ansvarlig for, selv om de i utgangspunktet har gjort passasjeren en "tjeneste" ved å la ham komme med flyet.

Ved befordring av reisegods er fraktførerens ansvar for tap på grunn av at reisegodset forsinkes, skades eller helt eller delvis går tapt, begrenset til et beløp fastsatt av departementet i forskrift for hver passasjer som for tiden er SDR 1288.

De ansvarsgrenser som er fastsatt i § 10-22, gjelder uansett hvilket ansvarsgrunnlag som påberopes, jf. § 10-24.

I dette tilfellet krever klager til sammen kroner 150 000 fra selskapene, noe som overskrider ansvarsgrensen. Flyr som var transportør av bagasjen, har utbetalt SDR 1131 til klager. Da korrekt beløp er SDR 1288, anbefaler nemnda at Flyr utbetaler differansen på SDR 157.

Nemnda har vurdert om det er grunnlag for å holde Menzies Aviation ansvarlig direkte overfor forbruker, men mener at det ikke foreligger noe slikt grunnlag i denne saken. Det foreligger ikke noen informasjon som tilsier at Menzies Aviation har opptrådt uaktsomt.

Nemnda har forståelse for at det var en svært vanskelig situasjon for klager. Imidlertid er reglene som nevnt over, og nemnda kan derfor ikke anbefale at klager gis medhold utover SDR 157, og utover det som allerede er utbetalt.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Flyr utbetaler SDR 157 til klager. Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold utover dette.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)
Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Christine Alette Benum (Widerøe)

