

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter grunnet forsinket bagasje.

Dato

27.04.2012

Saksnummer

532/11F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av flybilletter grunnet forsinket bagasje.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste fra Trondheim til Roma via Oslo den 3. august 2011. Klagers bagasje ankom endelige bestemmelsesstedet Terracina fire dager forsinket, og satte en demper på den etterlengtede ferien, som hun og samboeren lenge hadde spart penger til.

Klager føler at ferien ble ødelagt, og krever full refusjon av flybillettene, samt refusjon av utgifter til klær, toalettsaker og telefon.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian beklager at klagers bagasje ble forsinket.

Ved bagasjeforsinkelser dekker flyselskapet dokumenterbare utlegg i forhold til gjenkjøp/leie av klær/gjenstander direkte relatert til innholdet i bagasjen som er forsinket.

Klager har ikke fremlagt dokumentasjon på faktiske utlegg for nødvendige kjøp, Norwegian har derfor gitt en generell kompensasjon på kroner 350. Dersom klager fremlegger originale kvitteringer vil Norwegian vurdere saken igjen.

Bagasjeforsinkelse på 3 dager tilsier ikke refusjon av hele reisen for den berørte med reisefølge, Norwegian kan derfor ikke imøtekomme krav om refusjon av reisen.

Nemnda bemerker:

Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følger av forsinkelse av bagasje. Ansaret gjelder så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap. Nemnda viser til EU domstolens dom av 6. mai 2010 C-63/09 (Walz-Clickair), der det fremgår at tapsbegrensingen i Montreal konvensjonen gjelder for så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap). Etter nemndas vurdering må tapsbegrepet i luftfartsloven tolkes på samme måte.

Klager har ikke dokumentert eller sannsynliggjort at hun har hatt noe økonomisk tap.

Bagasjen kom til rette etter tre dager. Nemnda legger til grunn at klager fikk hånd om bagasjen dagen etter. Det gjenstod da syv dager av ferien. Nemnda finner det sannsynlig at den manglende bagasje førte til ulemper og frustrasjon for klager. Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, anbefaler at hun gis en erstatning for ikke-økonomisk tap på kr 500. Dette kommer i tillegg til kr 350 som er utbetalt av Norwegian.

Mindretallet, bransjens representanter, kan ikke se grunnlag for noen erstatning utover det Norwegian allerede har tilbudt.

Klager og hennes samboer ble transportert til Roma av Norwegian, og nemnda kan ikke se at det er grunnlag for refusjon av flybilletter.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klager gis en erstatning på kr 500.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.