

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for forsinket bagasje.

Dato

23.08.2023

Saksnummer

2022-02667

Tjenesteytere

Air France

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Air France fra Oslo til Quito den 18. juni 2022. Klager sin bagasje ble forsinket, og kom ikke frem før flere dager etter han var kommet hjem til Oslo igjen (altså etter ferien). Klager har anført at han skal ha for "tort og svie" (cirka 1000 NOK per dag) i tillegg til erstatning for nødvendige saker. Dette har klager ikke fått. Klager har mottatt cirka 3000 NOK fra sitt forsikringsselskap for nødvendige toalettsaker. Fremsatt krav for Transportklagenemnda er 18000 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Air France i etterkant av at saken ble lagt i kø for behandling innen 90 dager fremmet flere anførsler:

- I følge Montrealkonvensjonen har ikke passasjer sendt inn dokumentasjon på nødvendige utgifter innen fristen.
- Etter å ha sett gjennom dokumentene kan Air France se at klager har sendt kvitteringer fra hans opphold i Ecuador. Det ser ut til å ha vært en misforståelse angående informasjon Air France trenger. I følge Montrealkonvensjonen må klager å opprette en rapport med Air France innen syv dager fra bagasjen er forsinket. Klager ankom Ecuador den 18. juni og hvis han savnet bagasjen da, hadde han trengt å opprette en rapport med Air France innen 25. juni. PIR-en som Air France har ble opprettet 8. juli. Dette var en dag etter klager kom hjem igjen til Oslo og Air France kan da ikke kompensere han for kostnader opplevd på turen sin i Ecuador. Air France kan heller ikke kompensere han for kostnader opplevd for dagen han var uten sin bagasje i Oslo, ettersom han burde ha alt han trenger av nødvendige gjenstander i sitt hjem.
- Air France ser i dokumentene oppgitt av klager at han fylte inn en PIR med Copa Airlines på sin ankomst til Ecuador. Videre kan Air France se at hans siste flyvning fra Panama

til Ecuador var ikke operert av Air France, men av Copa Airlines. Air France har også gjort en grundig etterforskning ved å bruke den savnede bagasjens tag nummer og sammenlignet den med hver flyvning han hadde med Air France og kan ikke finne noe avvik. Med dette trekker Air France konklusjonen at passasjers bagasje mest sannsynlig ble forsinket som et resultat av Copa Airlines sin operasjon i Panama City. Air France vil derfor sterkt anbefale klager å kontakte Copa Airlines for å se om de kan assistere han videre.

Air France gjentar en siste gang at med mindre klager har en PIR, opprettet med Air France innen 7 dager fra bagasjen var savnet, så kan Air France ikke kompensere han for kostnadene i Ecuador.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

I henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19 er fraktfører ansvarlig for tap som følge av forsinket bagasje, med mindre flyselskapet kan godtgjøre 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.

Transportklagenemndas sekretariat har etterspurt mer detaljert informasjon/ dokumentasjon på hendelsesforløp og krav fra klager. Innledningsvis ble det ikke sendt inn ytterligere dokumentasjon eller svar på sekretariatets spørsmål, til tross for forklaring og veiledning knyttet til dette. Etter at Air France fremmet kommentarer har klager lastet opp en del ytterligere dokumentasjon. Klager har imidlertid ikke formulert konkrete svar på sekretariatets spørsmål til tross for oppfordring og ny sjanse til å gjøre dette. Nemnda behandler saken basert på den innsendte dokumentasjonen.

Nemnda finner det sannsynliggjort klagers bagasje ble forsinket og at klager hadde et tap på grunnlag av dette. Nemnda mener Air France ikke har godtgjort 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. Air France har til slutt vist til Copa Airlines. Nemnda bemerker til dette at passasjeren ikke er forpliktet til å rette klagen mot flyselskapet som opererte siste flyvningen på utreisen. Det vises videre til Montrealkonvensjonen artikkel 36 nr. 3, hvor det fremgår at krav kan reises både mot første og siste fraktfører. Fraktfører har ikke anledning til å fraskrive seg ansvaret, jf. luftfartsloven § 10-22/ Montrealkonvensjonen artikkel 26.

Nemnda mener at hendelsesforløpet, dokumentasjonen og tapet er uoversiktlig fremstilt. Klager har imidlertid forklart at han maste hver eneste dag på bagasjen, da han ville ha den mens han var på ferie, og helst ikke etterpå. Det er vedlagt et bilde av

en PIR-rapport utfylt for hånd samt en brosjyre med informasjon til Air France-KLM sin kundeservice.

Nemnda finner det sannsynliggjort at det ble utfylt en PIR-rapport på flyplassen ved ankomst på utreisen. Den håndutfylte PIR-rapporten er etter det nemnda kan se ikke datert, men flynumrene oppført under hvor bagasje sist ble sett, stemmer overens med flynumrene på klagers utreise (AF474 og CM152). Slik nemnda forstår det ble det også opprettet en PIR-rapport via Air France ved ankomst i Oslo den 8. juli 2022 (returen). Det vises til e-post fremlagt av klager mottatt 8. juli kl. 10:47 hvor flyselskapet bekrefter å ha mottatt klagers Property Irregularity Report. Slik nemnda oppfatter det ble bagasjen borte på utreisen, og kom ikke til rette før klager hadde kommet hjem fra ferien igjen. Ifølge dokumentene var klagers hjemreise den 7. juli.

Klager har ikke oppgitt eksakt hvilken dato han mottok bagasjen, men nemnda legger til grunn at klagen til Air France ble sendt den 8. juli. Det vises til fremlagt svar fra Air France hvor de viser til klagers klage datert 8. juli. Nemnda finner det derfor godtgjort at klager har sendt inn skriftlig reklamasjon innen fristene for forsinket bagasje i henhold til luftfartsloven/Montrealkonvensjonen.

Klager har blitt anmodet om å fremlegge en liste på utgiftene. Klager har ikke fremlagt noen konkret/forklarende liste, men det har blitt lastet opp diverse kvitteringer. Nemnda finner følgende utgifter tilstrekkelig godtgjort/dokumentert/forklart til at de bør kunne kreves dekket:

- Toalettsaker 17,25 USD.
 - Klær: 84,81 USD.
 - Klær: 86,68 USD.
 - Solkrem: 21,06 USD.
 - Toalettsaker: 46,57 USD.
- Totalt: 256,37 USD.

Klager har allerede mottatt cirka 3000 NOK fra sitt forsikringsselskap. Nemnda mener Air France kan gjøre fratrekk for denne summen. Ved fratrekk vil klager ikke ha rett på noen ytterligere dekning for sitt tap.

Klager har i tillegg anført at han skal ha erstatning for tort og svie på cirka 1000 NOK per dag.

Nemndas flertall - lederen og bransjerepresentantene - mener at slikt ikke-økonomisk tap ikke har erstatningsrettslig vern i norsk erstatningsrett med mindre det finnes en særskilt hjemmel for dette. Etter flertallets vurdering foreligger det ikke særskilt hjemmel for klagers tilfelle.

Mindretallet - forbrukerrepresentantene - har et annet syn på dette. Det rettslige grunnlaget for erstatning som følge av forsinket bagasje er luftfartsloven § 10-20 og

Montrealkonvensjonen artikkel 19. Med tap etter denne bestemmelsen regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09). Dette er etter mindretallets syn en selvstendig hjemmel for ulempeerstatning. Imidlertid har mindretallet etter en konkret vurdering kommet til at det ikke er grunnlag for ulempeerstatning i denne saken. Klager har kjøpt noe klær under ferieoppholdet, og ikke forklart hvilke ulemper han søker erstatning for. Mindretallet kan på denne bakgrunn ikke se at det er sannsynliggjort ikke-uvesentlige ulemper som når opp til terskelen for ulempeerstatning.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda mener klager har rett på dekning av 256,37 USD. Utbetalingen på 3000 NOK fra forsikringsselskapet overstiger imidlertid dette. Nemnda kan dermed ikke anbefale at klager får utbetalt noen ytterligere sum.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)

Sølvi Hagen (Ticket)