

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter som følge av forsinket bagasje. Kravet ble sendt til flyselskapet etter at 21-dagersfristen var utløpt.

### Dato

05.05.2020

### Saksnummer

2019-03454

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

2. juni 2019 reiste klager med D83239 fra København til Oslo. Bagasjen ble forsinket, noe som medførte at klager fikk utgifter til diverse tøy og toalettsaker. Kravet om erstatning av disse utgiftene ble sendt til Norwegian etter at 21-dagersfristen var utløpt.

Klager anfører at han ikke fikk sendt inn kravet innen 21 dager på grunn av utformingen til Norwegians nettsted. Klager anfører at da han skulle sende inn klagen via Norwegians skjema på nettet før 21 dager var gått, fikk han opp spørsmålet om han hadde sendt inn kravet til forsikringsselskapet sitt først. Da han svarte «nei» på dette spørsmålet, fikk han beskjed om å sende inn kravet til forsikringsselskapet. Klager anfører at han ikke fikk muligheten til å sende inn et «mulig krav» der og da, noe han mener burde være mulig i tilfelle det skulle vise seg at forsikringsselskapet ikke ville gi erstatning. Klager anfører at han forsøkte å begrense kravets omfang overfor flyselskapet ved å sende kravet til forsikringsselskapet først, og han mener derfor at kravet ikke kan avvises selv om det ikke ble sendt inn til flyselskapet før etter at 21 dager var gått.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager har fått delvis dekning av forsikringsselskapet sitt. Klager krever refusjon av de resterende DKK 4635,13 av Norwegian.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste fra København til Oslo med D83239 den 2. juni 2019. Beklageligvis ankom ikke klagers bagasje med samme fly som ham, og han meldte sin bagasje forsinket ved ankomst. Det ble opprettet en forsinket-rapport. Bagasjen ble lokalisert og ettersendt til Oslo, og den ble kjørt ut til klagers midlertidige adresse dagen etter.

Årsaken til bagasjeforsinkelsen var streik, som for øvrig var utenfor flyselskapets kontroll. Ved bagasjeforsinkelser skal eventuelle klager rettes mot flyselskapet senest innen 21 dager fra den dagen bagasjen ble stilt til rådighet for mottaker – dette er i henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 31 nummer 2 og luftfartsloven §10-26 andre ledd. I dette tilfellet mottok Norwegian krav fra klager om refusjon av toalettartikler, diverse bekledning og fottøy den 3. juli, som var 30 dager etter at bagasjen var gjort tilgjengelig for klager.

Siden kravet fra klager ble mottatt etter 21-dagersfristen, ble kravet avslått. Da Norwegian ikke kan se at det har kommet ny informasjon i saken, opprettholdes avgjørelsen i saken. Klagers krav kan således ikke imøtekommes.

### **Nemnda bemerker**

I henhold til luftfartsloven § 10-26 må det ved forsinkelse av bagasje klages senest innen 21 dager etter at bagasjen er gjort tilgjengelig for klager. Blir klagen ikke inngitt innen den nevnte fristen, faller ethvert krav mot fraktføreren bort, jf. § 10-27.

Klager sendte inn kravet sitt til Norwegian etter at 21-dagersfristen var utløpt. Klagers krav er dermed bortfalt.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Forbrukerrepresentant Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Stina Gerhardsen (Widerøe)