

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon i forbindelse med forsinket bagasje.

Dato

12.05.2020

Saksnummer

2019-04380

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Hamburg, der hun er bosatt, med SK650 til Kristiansand via København med WF269 den 12. juli 2019. Ved ankomst Kristiansand kom ikke hennes koffert. Det viste seg at den stod igjen i København. Kofferten kom først frem den 15. juli.

Klager måtte i mellomtiden gå til innkjøp av nødvendige toalettartikler og klær for tilsammen kroner 1012,60 som klager krever at blir refundert.

Widerøe dekker kun kroner 500, noe klager ikke er fornøyd med.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ved forsinket bagasje refunderer Widerøe etter gjeldende regelverk:

- 100% refusjon av utlegg til undertøy og toalettartikler med maksimalt 500,- NOK.
- 50% refusjon av utlegg til øvrig bekledning etter behov dersom disse er forsvarbare og innenfor rimelighetens grenser. Vi kan eventuelt refundere 100% av utlegg til øvrig bekledning om klærne returneres til Widerøe. Dette forutsetter at klærne er i fin og hel stand. Utgifter til porto vil selvfølgelig refunderes.

Widerøe dekker toalettartikler og undertøy til en verdi av 500 kr ved forsinket bagasje og forsinkelsens lengde, i dette tilfellet mener vi at 500 kr til toalettartikler er nok.

Nemnda bemerker

Klager reiste fra Hamburg til Kristiansand via København den 12. juli 2019. Ved ankomst Kristiansand var hennes bagasje ikke ankommet. Klager mottok bagasjen den 15. juli. Klager har gjort innkjøp for totalt kroner 1012,60. Av dette har Widerøe tilbudt å utbetale kroner 500.

Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinket bagasje.

Utlegg til for eksempel klær og toalettartikler som skyldes et nødvendig behov kan klager kreve erstattet, men klager har et ansvar for å begrense utgiftene.

På reisetidspunktet hadde klager fast bostedsadresse i Hamburg og skulle til Norge på ferie. Hennes bagasje var savnet i tre dager og hun måtte gjøre innkjøp for kroner 1012,60. Klager har fremlagt kvitteringer. Etter nemndas syn må et krav på denne størrelsen forventes av flyselskapet ved forsinket bagasje i tre dager.

Nemnda mener klager har overholdt sin tapsbegrensningsplikt, og anbefaler at Widerøe dekker hennes utgifter på kroner 1012,60.

På grunn av Corona-krisen har saken vært behandlet av bare ett forbrukermedlem i medhold av transportklagenemndforskriften § 5-5 (5).

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Widerøe utbetaler kroner 1012,60 med fradrag av kroner 500 dersom dette allerede er utbetalt.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)

Joachim Sponheim (SAS)