

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for tapt bagasje.

Dato

29.08.2023

Saksnummer

2022-03582

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med fly fra Bergen til Kristiansand den 24. juni 2022 med Widerøe. Da klager landet på Kjevik, kom ikke bagasjen. Dette var problematisk da klagers ærend i byen var bryllup. I bagasjen lå kjole, sko, sminke, nødvendige toalettsaker og gave, i tillegg til andre ting. Flyet var forsinket med en time. Da det landet ca. kl. 01:00 dagen etter, den 25. juni 2022, og bagasjen ikke kom, tok klager kontakt med en representant fra Widerøe som stod i ankomsthallen.

Klager hadde tur/retur-billett og reiste tilbake til Bergen den 26. juni 2022. Klager meldte bagasjen savnet den 24. juni 2022 og håpte sterkt på at den skulle bli levert til adressen i Kristiansand før klager skulle tilbake til Bergen. På flyplassen den 26. juni 2022 meldte klager fra at bagasjen måtte leveres til adressen i Bergen i stedet for adressen i Kristiansand, da klager var på vei tilbake, og skrev dette tydelig i skjemaet, med ny adresse og samtale med representanten for Widerøe.

Den 26. juni 2022 ringte de som skulle levere bagasjen og sa at kofferten snart ble levert på adressen i Kristiansand. Klager hadde da alt reist tilbake til Bergen.

Den 27. juni 2022 ringte de fra Widerøe, og spurte om klager hadde en savnet bagasje og lurte på om den skulle leveres til adressen i Kristiansand. Klager måtte igjen oppgi adresse på Vestlandet.

Den 30. juni 2022 fikk klager igjen en melding fra Widerøe med spørsmål om hvilken adresse kofferten skal leveres til. Igjen svarte klager tydelig at den skulle til adressen på Vestlandet. På kvelden ringer Widerøe og spør om det samme. Klager oppgir adressen på Vestlandet, og Widerøe sier tydelig at den skal sendes med første fly til Bergen.

Klager sendte inn et erstatningsskjema på Widerøe sine nettsider den 15. juli 2022.

Bagasjen leveres den 7. august 2022, altså over 6 uker etter den forsvant og over 3 uker etter at klager sendte inn erstatningsskjemaet.

Den 20. september 2022 får klager svar fra Widerøe som sier at klager må sende rapport for at de skal kunne behandle saken. Klager sender inn rapport.

Den 27. september 2022 får klager mail om at bagasjen ble levert på adressen i Bergen den 26. juni 2022. Klage sender bevis på at dette ikke stemmer, og viser til samtaler klager har hatt med Widerøe både på melding og telefon lenge etter bagasjen forsvant. Widerøe innrømmer deretter at det er mye informasjon som ikke ligger inne i saken og i sine systemer og ber klager om å ettersende erstatningsskjemaet av den 15. juli 2022. Klager gjør dette.

Den 13. desember 2022 sier Widerøe at de ikke erstatter bagasjen siden klager har nå fått den. Klager fikk den levert over 6 uker etter den forsvant.

Klager hevder hun har rett på erstatning etter 21 dager, da den regnes som tapt. Klager fikk den over 3 uker etter innsendt skjema. Dette skjedde etter at Widerøe kontaktet klager opptil flere ganger, både på telefon, melding og muntlig i deres skranke på flyplassen. Informasjonen kom ikke videre, og mye informasjon er tydeligvis ikke inne i systemet til Widerøe.

Klager krever erstatning for tapt bagasje som var savnet i mer enn 21 dager.

Til Widerøes tilsvaer har klager kommentert følgende:

Bagasjen ble ikke forsøkt kjørt ut til klager til adressen på Vestlandet. Den ble forsøkt kjørt ut til adresse i Kristiansand. Han som skulle levere ringte klager kvelden den 26. juni 2022 og fortalte at bagasjen nærmet seg. Klager hadde tidligere på dagen snakket med Widerøes kundeservice om den nye adressen og klager oppga enda en gang adressen på Vestlandet. Dette til tross for at Widerøe sin kundeservice på Kjevik Lufthavn forsikret klager om at adressen var notert og at de skulle sende den til Bergen.

Klager viser til vedlagt melding der Widerøe kontakter klager om bagasjen igjen, og klager må igjen bekrefte at den skal på adressen til Vestlandet. Det stemmer altså ikke det Widerøe skriver. Den ble ikke sendt til Bergen den 26. juni 2022, for de viste ikke hvor den skulle, selv ikke en uke senere da de igjen ringte og lurte på det samme. Klager bekreftet igjen og igjen når Widerøe ringte at den skulle til Vestlandet. Widerøe har spurt klager om den skal leveres på adressen på Vestlandet eller Sørlandet. Klager har bekreftet at den skulle til adressen på Vestlandet.

Widerøe ringte igjen, samme dag som klager var i kontrakt med de på melding den 30. juni 2022, der de enda en gang lurte på hvor den skulle. Hun i telefonen sa det hadde

vært mye kluss, men hun forsikret klager om at den skulle sendes så fort som mulig til Bergen Lufthavn. Dette var 30. juni 2022, ikke 26. juni 2022, som Widerøe hevder.

Widerøe skriver at bagasjen ble utlevert den 5. august 2022. Dette stemmer heller ikke ifølge klager. Den ble levert 7. august 2022. Klager viser til vedlagt melding der klager måtte oppgi en adresse til han som skulle kjøre bagasjen ut til klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe skriver at klager opprettet en rapport den 24. juni 2022 og at Widerøe mottok bagasjen og sendte denne til klagers adresse på Vestlandet den 26. juni 2022.

Bagasjen ble forsøkt kjørt ut til klager, men det er ukjent for Widerøe hvorfor denne ikke ble mottatt på adressen, og derfor tatt med tilbake til stasjonen.

Widerøe har prøvd å kontakte klager og har ved kontakt også sendt bagasjen til henne så snart de fikk en bekreftet adresse. Widerøe har igjen vært i kontakt med klager og rushet bagasjen til Bergen 26. juni 2022 (viser til vedlagt rapport 2) og utlevert til klager den 5. august 2022.

Widerøe mener at bagasjen ikke har vært tapt, men at klager kan få erstattet nødvendige innkjøp/dekningskjøp hun har gjort mot at hun sender Widerøe kvittering.

Klager har fått dekning for 1 419 NOK som er klær og toalettsaker.

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. Klagers koffert ble forsinket i 44 dager. Det følger av luftfartsloven § 10-18 tredje ledd at kofferten skal anses tapt når den kommer frem senere enn 21 dager, slik at klager i utgangspunktet har krav på erstatning som om kofferten ikke hadde kommet til rette.

Nemndas flertall – lederen og bransjerepresentantene – mener likevel at i tilfeller hvor klagers koffert faktisk kommer til rette og returneres til klager, så har passasjeren ikke lidt noe økonomisk tap. Utbetaling av et fast beløp i slike tilfeller, som om kofferten faktisk forble borte, vil gi en tilfeldig fordel til passasjeren som flertallet mener at det ikke er dekning for. Flertallet mener også at det heller ikke er hjemmel for å gi klager en fast kompensasjon for den ulempen (ikke-økonomisk tap) det innebærer å være uten koffert i en periode. Klager har i et slikt tilfelle krav på dekning av de utgiftene vedkommende har hatt. Flyselskapets ansvar er i slike tilfeller oppad begrenset til SDR 1288. De ansvarsgrenser som er fastsatt i § 10-22, gjelder uansett hvilket ansvarsgrunnlag som påberopes, jf. § 10-24.

Klager har dokumentert at hun har hatt tilleggsutgifter på 2 400 NOK til innkjøp juni 2022. Flertallet anbefaler at Widerøe utbetaler dette i erstatning til klager. Dersom 1 419 NOK allerede er utbetalt til klager for klær og toalettsaker slik Widerøe hevder, kommer dette til fradrag. Flertallet kan ikke anbefale at klager gis medhold ut over dette.

Mindretallet – forbrukerrepresentantene – har kommet til et annet resultat. Luftfartsloven § 10-18 tredje ledd er en regel som er ment å ivareta forbrukeren i de tilfellene hvor bagasjen er forsinket så lenge at den må anses som tapt. Bestemmelsen oppstiller et skjæringspunkt ved 21 dager. Formålet bak regelen er at passasjerer ikke skal måtte leve i uvisshet og uten sine eiendeler der flyselskapet over en lang tidsperiode ikke kan gjøre rede for reisegodsets beskaffenhet eller plassering. Da skal enhver kunne motta erstatning for verdien av bagasjen slik at en kan kjøpe nye eiendeler. Mindretallet er av den oppfatning at dersom 21-dagersfristen ikke tolkes strengt etter sin ordlyd, slik at passasjerer mister kravet dersom bagasjen senere skulle komme til rette, vil retten til å regne bagasjen som tapt og få erstattet sine eiendeler i realiteten bli illusorisk. Flyselskapene kan da utsette utbetaling av erstatning for tapt bagasje, i håp om at den muligens kommer til rette, med den følge av at passasjerer går lenge uten sine eiendeler eller økonomisk kompensasjon for å anskaffe nye. Ved en slik håndheving av bestemmelsen mister den sin nytteverdi. Mindretallet er på denne bakgrunn kommet frem til at passasjerer fremdeles bør kunne kreve verdien av bagasjen erstattet slik det følger av ordlyden i luftfartsloven § 10-18. For øvrig vises til dissensen i FLYKN-2022-2085.

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 anbefaler at Widerøe utbetaler 2 400 NOK til klager. Dersom 1 419 NOK allerede er utbetalt til klager av Widerøe, kommer dette til fradrag.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Lydia Johansson (SAS)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)