

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om returtransport av trykkluftbeholdere.

Dato

13.11.2015

Saksnummer

0363/15F

Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne reiste fra Oslo til Torino via München den 24. januar 2015. Klagernes bagasje ankom Torino tre dager etter ankomst. De oppdaget da at trykkluftbeholderne i skredsekkene deres var fjernet. Det lå en lapp i sekkene om at beholderne var tatt ut i München da de var å betrakte som farlig gods, og at klagerne måtte hente beholderne innen 90 dager, eller de måtte arrangere egen transport til dem. Da klagers returreise var via Frankfurt var det ikke mulig å henvende seg i München.

Klagerne undersøkte på forhånd at disse beholderne var ok å sende, og de sjekket inn på Gardermoen uten problem. Klagerne stiller seg kritisk til hvorfor sekkene ble stoppet halvveis på reisen.

Klagernes skiferie har blitt kraftig forringet som følge av forsinket bagasje, og som følge av at sikkerhetsutstyret deres ble fjernet fra sekkene.

Klagerne krever at Lufthansa returnerer beholderne kostnadsfritt.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Lufthansa har i det vesentlige anført:

To trykkluftbeholdere ved bruk ved eventuelt snøras ble fjernet fra klagernes skredsekker av sikkerhetsansatte i München. Hendelsen er utenfor Lufthansas kontroll, men flyselskapet har likevel kontaktet sikkerhetsavdelingen ved München lufthavn for å undersøke saken. Lufthansa har fått bekreftet at beholderne ble fjernet fordi de ikke var pakket riktig, og fordi de ikke var tilstrekkelig merket som farlig gods.

Lufthansa ønsker å refundere klagernes utgifter til klær (50 %), toalettartikler og undertøy (100 %) mot originale kvitteringer, som følge av den forsinkede bagasjen.

Da Lufthansa ikke kan stå ansvarlig for flyplassenes sikkerhetstiltak, kan flyselskapet dessverre ikke imøtekomme klagernes krav om retur av beholderne.

Det vises for øvrig til Lufthansas brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at trykkluftbeholderne ble tatt ut av bagasjen av sikkerhetskontrollen i München fordi de ikke var tilstrekkelig merket/pakket.

Det er ikke omtvistet at det er anledning til å sende trykkluftbeholderne med fly så lenge de er pakket/merket forsvarlig. Etter nemndas vurdering er det i første rekke passasjerens ansvar å pakke/merke bagasje riktig. Passasjerene må imidlertid kunne stole på råd mv. gitt av flyselskapets representanter. Klagerne har opplyst at de ved innsjekking viste den nødvendige dokumentasjon, og at de fikk beskjed om at det var i orden å sende beholderne. Lufthansa har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagerens opplysninger til grunn. Etter nemndas vurdering måtte klagerne kunne stole på opplysningene de fikk. Lufthansa har på sin side akseptert å transportere beholderne på den måte de var pakket/merket.

Det er ikke noe som tyder på at sikkerhetskontrollen har gjort en feil, og nemnda legger til grunn at merkingen/pakkingen var mangelfull. Etter nemndas vurdering må Lufthansa bære ansvaret for at de har gitt feil informasjon om pakking/merking. Nemnda anbefaler at Lufthansa sørger for kostnadsfri retur av beholderne. Dersom beholderne er destruert eller ikke kan flyttes, anbefaler nemnda at Lufthansa erstatter beholdernes verdi.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Lufthansa sørger for kostnadsfri retur av beholderne. Dersom beholderne er destruert eller ikke kan flyttes, anbefaler nemnda at Lufthansa erstatter beholdernes verdi.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.