

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for skadet bagasje samt uakseptabel opptreden av flypersonalet.

Dato

24.03.2010

Saksnummer

253/09F

Tjenesteyter

Norwegians Air Shuttle ASA

Krav om erstatning for skadet bagasje samt uakseptabel opptreden av flypersonalet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste 3. mai 2009 fra Oslo til Kristiansand. Klager var på vei hjem til Farsund via Kristiansand etter en 3 dagers firmatur til Berlin, i en gruppe på 53 personer.

Klager har spesielle behov, som må tas hensyn til når hun er ute og flyr. Problemet oppsto da hun ikke informerte betjeningen om sine behov på den aktuelle flyturen.

Klager lider av en kronisk sykdom som krever behandling med en CPAP-maskin hver natt, og som hun er helt avhengig av. Denne maskinen bringer hun med seg som håndbagasje på flyreiser.

Før reisen til Berlin informerte klager sin overordnede, som fungerte som kontaktperson med reisebyrået, om at hun ville ha maskinen med seg om bord, og ba henne undersøke med reisebyrået om det var noe informasjon om maskinen som flyselskapet krevde på forhånd. Klager fikk tilbakemelding at alt var greit, og ikke mer å tenke på. Klager reiser i Europa kun med håndbagasje og sin CPAP-veske oppå sin trillekoffert. Dette på grunn av mange hendelser vedrørende skadet/tapt bagasje under sine mange reiser i Europa.

Da klager skulle gå om bord i flyet på denne reisen fra Gardermoen til Kristiansand, hadde klager sin trillekoffert med CPAP-vesken oppå og sin håndveske som var pakket inn i en tynn nylon bag, som beskyttelse mot tyverier på Gardermoen, og så hadde hun sine Tax-free varer som hun hadde kjøpt i Berlin, i en forseglet plastpose. Denne posen var lagt oppi en annen bag slik at den skulle bli lettere og tryggere å bære.

Klager ble stoppet ved inngangen til flyet av en flyvertinne som sa at hun ikke kunne gå om bord i flyet med fire bager, men at hun måtte sjekke inn kofferten for å bli med flyet.

Klager prøvde å forklare at hun var avhengig av CPAP-maskinen og at den ikke talte som vanlig bagasje, og at kofferten var for «pen» til å bli sendt som vanlig bagasje.

Klager prøvde å få en av sine medreisende til å ta kofferten for seg, men da ropte flyvertinnen: Det er ikke lov!

Klager viste så fram papirene for sin CPAP-maskin til flyvertinnen, men hun svarte kun at det forandret ikke på noe! Klager prøvde å forklare situasjonen og vise fram sin bagasje, men flyvertinnen sa: Du blir ikke med flyet!

Klager tok et varetrekk rundt kofferten og leverte den fra seg. Episoden opplevdes som meget traumatisk for klager fordi hennes kollegaer og halve flyet fulgte med på hva som skjedde. Klager er fremdeles påvirket av episoden.

Klagers koffert ble skadet under transporten. Klager hadde ikke tid til å melde fra om dette på flyplassen, da kollegene allerede satt i bussen og ventet. Klager krever en erstatning på kr 2.000 for den skadede bagasjen.

Klager krever en unnskyldning fra Norwegian for den måten hun ble behandlet på.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Saksbehandler hos Norwegian viser til at de har vært i kontakt med kabinbesetningen på flyavgangen hvor klager har hatt en uheldig reiseopplevelse. Kabinbesetningen har en litt annen versjon av denne hendelsen. Det som klager refererer til som en håndveske, var en stor veske/bag. De mener også at klager på en høflig måte ble bedt om å sende trillekofferten i lasterom, men at klager ble opprørt av denne informasjonen.

Norwegian viser til at det ikke var klagers CPAP-maskin som var problemet i denne saken, men det faktum at klager hadde 3 kolli i tillegg til maskinen.

Norwegian beklager de uleiligheter klager har hatt i forbindelse med saken, men avviser kravet fra klager.

Det er svært beklagelig om kofferten ble skadet under transporten. Skaden ble ikke rapportert på flyplassen. Skaden ble heller ikke meldt innen 7 dager, slik reglene krever. Norwegian finner ikke å kunne imøtekomme klagers krav om erstatning.

Nemnda bemerker:

Det er i henhold til Norwegians regler kun anledning til å ha med ett kolli håndbagasje. Sett hen til at klager hadde pakket sin håndbagasje slik at det fremstod som fire kolli, er det etter nemndas vurdering ikke grunnlag for å bebreide flyets personale for at de tok dette opp med klager. Nemnda er videre av den oppfatning at det var grunnlag for å pålegge klager å sende trillekofferten i flyets bagasjerom.

Partene har motstridende syn på saken og hvorledes motparten håndterte situasjonen. Det er ikke mulig for nemnda å ha noen mening om dette på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-19 ansvarlig for tap som følge av at bagasje blir skadet under transporten. Klage må fremsettes til selskapet umiddelbart etter at skaden oppdages og senest innen syv dager, jf luftfartsloven § 10-26 annet ledd. Klage ble i dette tilfellet ikke satt frem innen fristen, og klager har følgelig ikke rett til erstatning.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.