

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for savnet bagasje.

Dato

28.04.2023

Saksnummer

2022-03098

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Oslo til Umeå via Stockholm den 29. september 2022. Klagers innsjekkede bagasje ble ved ankomst Umeå registrert savnet. Hun meldte fra på flyplassen men mottok ingen rapport, kun et sporingsnummer.

Klagers bagasje kom til rette og ble levert klager den 27. oktober, da hadde den vært savnet i 29 dager. Klager har fått dekket sine utgifter til diverse innkjøp i Sverige av sitt forsikringsselskap med kroner 3 589. Klager pådro seg ingen utgifter etter hjemkomst Norge i påvente av bagasje.

Klager krever SDR 1288 for bagasje som har vært savnet mer enn 21 dager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

De første fem dagene etter at bagasjen blir meldt forsinket, er det flyplassen som står ansvarlig for søket etter bagasjen. Etter dette tar flyselskapets hovedkontor over søket. Den 14. oktober 2022 sendte Norwegian, i henhold til sine prosedyrer, et skjema til klager for å få mer detaljert beskrivelse av bagasjen. Dette er for å sikre at flyselskapet har riktig informasjon i rapporten og søket, og for å kunne snevre inn søket. Den etterspurte informasjonen mottok ikke Norwegian før den 25. oktober 2022, og rapporten ble umiddelbart oppdatert av Norwegian. Dagen etter den 26. oktober ble bagasjen bekreftet lokalisert og levert til klager.

Norwegian vil understreke at det var i denne saken helt essensielt at vi mottok en detaljert beskrivelse av bagasjen og dens innhold, da bagasjelappen hadde falt av i bagasjesystemet og ikke automatisk skannet for videre reise. Uten bagasjelappen kan ikke bagasjen skannes slik at eier identifiseres.

Dersom klager hadde returnert etterspurt informasjon til flyselskapet umiddelbart, og ikke først etter 11 dager, ville bagasjen vært levert til klager innen 21 dager etter at bagasjen ble meldt savnet.

Dersom klager selv bidrar til forsinkelsen og/eller hindrer tjenesteyter i å utføre de handlinger som kan føre til oppklaring i saken, bør hele erstatningsansvaret frafalles. Norwegian viser til Montrealkonvensjonens artikkel 20, og legger ved direkte utklipp fra konvensjonens nettside:

Article 20 — Exoneration If the carrier proves that the damage was caused or contributed to by the negligence or other wrongful act or omission of the person claiming compensation, or the person from whom he or she derives his or her rights, the carrier shall be wholly or partly exonerated from its liability to the claimant to the extent that such negligence or wrongful act or omission caused or contributed to the damage. When by reason of death or injury of a passenger compensation is claimed by a person other than the passenger, the carrier shall likewise be wholly or partly exonerated from its liability to the extent that it proves that the damage was caused or contributed to by the negligence or other wrongful act or omission of that passenger. This Article applies to all the liability provisions in this Convention, including paragraph 1 of Article 21.

Ifølge kravet til klager har han mottatt refusjon av utgifter fra sin forsikring, og Norwegian vil motta regress som flyselskapet må dekke.

Norwegian kan ikke imøtekomme et krav om erstatning for tapt bagasje i denne saken på bakgrunn av ovennevnte informasjon og retningslinjer.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klagers koffert kom til rette etter å ha vært savnet i 29 dager.

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. Passasjerer kan gjøre sine rettigheter etter § 10-18 første og andre ledd gjeldende dersom innskrevet reisegods ikke er kommet frem senest 21 dager etter det skulle ha kommet frem, eller dersom fraktføreren erkjenner at innskrevet reisegods er gått tapt.

Klagers innsjekkede bagasje ankom ikke Umeå sammen med klager, og kom ikke til rette før etter 29 dager. Klager har fremsatt krav om full erstatning SDR 1288 i henhold til Montrealkonvensjonen.

Nemndsmedlemmene har ulikt syn på dette erstatningskravet:

Nemndas flertall – bransjerepresentanten og nemndas leder – mener at klager ikke har krav på erstatning for tapt bagasje i denne saken. Etter mindretallets syn følger det av luftfartsloven § 10-18 tredje ledd at klager kan gjøre gjeldende et krav om full erstatning for tapt bagasje når bagasjen ikke er kommet frem senest 21 dager etter at den skulle ha kommet frem, jf. § 10-18 tredje ledd. Bestemmelsen gir imidlertid ikke klager rett til å få utbetalt full erstatning for bagasjen (opptil ansvarsgrensen etter luftfartsloven § 10-22 tredje ledd) når bagasjen - som her - er levert til klager i uskadd stand på det tidspunktet kravet avgjøres. Klager har da ikke lidt et økonomisk tap tilsvarende verdien av bagasjen. Det anses etter dette ikke nødvendig å vurdere om et eventuelt erstatningsansvar er bortfalt fordi klager kan bebreides for selv å ha bidratt til forsinkelsen, slik flyselskapet har anført.

Nemndas mindretall – forbrukerrepresentantene – mener at kravet bør tas til følge. Når det gjelder det rettslige utgangspunktet, vises det til forbrukerrepresentantenes syn slik det fremgår av FLYKN-2022-02085. Etter mindretallets syn er det ikke grunnlag for å bebreide klager for at forsinkelsen ble over 21 dager. Kravet har dermed ikke bortfalt som følge av klagers medvirkning.

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

Bransjerepresentant Maglasang fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Lydia Johansson (SAS)