

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon/ny tur grunnet forsinket bagasje og ulempene dette medførte.

Dato

23.02.2022

Saksnummer

2021-01415

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegian fra Trondheim til Antalya (via Oslo) den 24. og 25. august 2021.

Da klager ankom Antalya oppdaget hun at hennes innsjekkede bagasje ikke hadde kommet med på flyet. Bagasjen kom først frem på dag fire. Klager og hennes far skulle kun være der i én uke. De hadde pakket det viktigste i klager sin koffert. Klager er kronisk syk, og nesten alle hennes medisiner, salver og diverse lå i bagasjen. Klager fikk tak i noe av det i Tyrkia, men ikke alt. Fra onsdag til lørdag var hun ikke i form, da hun ikke hadde alt hun trengte. Kofferten og dens innhold var sentral for at klager skulle få en fin ferie. Reisen ble isteden preget av frustrasjon, sykdom og sinne.

Klager har fått dekket det materielle fra sitt forsikringsselskap. Det er fremsatt krav om kompensasjon fra Norwegian for feilen/hendelsen, slik at de kan få en ny reise.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har tross oppfordring og påminnelse ikke fremmet tilsvaret til Transportklagenemnda.

Nemnda bemerker

Norwegian har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

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

Klager fått dekket de materielle kravene av sitt forsikringsselskap. Hun har fremsatt krav om en kompensasjon for ulemperne den forsinkede bagasjen medførte, og som reduserte hennes opplevelse av reisen.

Flertallet (lederen og bransjerepresentantene) mener at ikke-økonomisk tap ikke har erstatningsrettslig vern i norsk erstatningsrett, med mindre det finnes en særskilt hjemmel for dette. Det gis i utgangspunktet kun erstatning for økonomisk tap. Verken luftfartsloven § 10-20 eller Montrealkonvensjonen inneholder en særskilt hjemmel for erstatning for ikke-økonomisk tap. Nemnda har forståelse for at forsinkelsen skapte frustrasjon og ulemper for klager, men mener det likevel ikke foreligger noen hjemmel for erstatning i et slikt tilfelle.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, er av en annen oppfatning og mener luftfartsloven § 10-20 / Montrealkonvensjonen art 19 åpner for å tilkjenne ulempeerstatning. Luftfartsloven er en kodifisering av Montrealkonvensjonen. Luftfartslovens ordlyd i § 10-20 er «tap», mens Montrealkonvensjonens art. 19 (dansk versjon) er «skade». Det legges til grunn at det ikke er tilsiktet en realitetsendring. Ved forståelsen av konvensjonens og luftfartslovens innhold må EU-domstolens tolkninger tillegges betydelig vekt. I sak C-63/09 «Click-air», note 22, la domstolen til grunn at begrepet «damage» omfatter både ikke-økonomisk og økonomisk tap. Dette må etter mindretallets syn også legges til grunn for luftfartsloven § 10-20 / Montrealkonvensjonen art. 19. Mindretallet mener derfor at klagers manglende tilgang på medisiner i den bortkomne bagasjen over 4 av totalt 7 dagers opphold, medførte at klagers opphold ble såpass forringet at klager har lidt en betydelig ulempe. Etter mindretallets syn bør klager innrømmes en kompensasjon på kr 1 500 for ikke-økonomisk tap.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

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

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)