

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning av utgifter grunnet forsinket bagasje.

### Dato

12.07.2016

### Saksnummer

1283/15F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagers datter skulle reist fra Oslo til Bergen 27. mars 2015 kl. 18:20 med DY626. Videre skulle reisen gå med US Airways fra Bergen 28. mars 2015 kl. 12:05.

Ved ombordstigning i Oslo fikk klagers datter beskjed om at på grunn av at flyet var så fullt så kunne hun ikke ta med kabinkofferten inn på flyet. Klagers datter påpekte at passet hennes og pc var i kofferten, og det var viktig at kofferten kom frem da hun skulle videre til USA neste dag. Vedkommende person i gaten nærmest lo av dette og sa at det var ingenting å bekymre seg for.

Ved ankomst Bergen kom ikke kabinkofferten, og det ble laget en PIR rapport. Kofferten kom først etter at klagers datter skulle ha reist videre fra Bergen. Hun måtte kjøpe ny billett til New York. Den kostet 5 336 kroner.

Klager krever erstattet kroner 6 985,71 for ny flybillett samt for småutgifter i forbindelse med forsinket kabinkoffert.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

Man kan risikere å måtte sende håndbagasjen sin, hvis den enten er for stor, eller i tilfeller der kabinen er full. Bagasjen vil da merkes med en «tag» og sendes fra gate. Den vil få status som «innsjekket bagasje» og bli utlevert på bagasjebåndet ved ankomst. I dette tilfellet, ble den innsjekkede bagasjen dessverre ikke med flyet fra Oslo til Bergen. Denne ble ettersendt, etter vanlig prosedyre, og ankom Bergen senere dagen etter.

Norwegian kan forstå at det kan ha oppstått stress, siden avgjørelsen om å sende den planlagte håndbagasje kom plutselig. Men siden bagasjen da fikk status som innsjekket bagasje og passasjereren mottok en «tag», og måtte hente den ut på bagasjebåndet ved ankomst, burde alle verdisaker ha blitt tatt ut av bagasjen før den ble avlevert.

Norwegian mener det er vanskelig å vurdere om kabinpersonalet forsikret klager om at det er vanlig å sende bagasje fra utgangen, eller om de mente at der var ok at passet lå i bagasjen klager måtte sende. Dette strider mot Norwegian sine regler og vilkår og Norwegian bestrider påstanden om at kabinpersonalet skal ha sagt ok på at passet kunne sendes i den innsjekkede bagasjen.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om erstatning av ekstraavgifter i forbindelse med nye flybilletter.

Det vises for øvrig til Norwegian sitt brev.

### **Nemnda bemerker:**

Klagers datter hadde lagt pc, pass mv. i håndbagasjen, slik hun skulle i henhold til Norwegians vilkår.

Partene er enige i at klagers datter ikke fikk lov til å ta med håndbagasjen inn i kabinen pga. plassproblemer. Det står påstand mot påstand hva som ble sagt i denne forbindelse. Klager anfører at datteren opplyste uttrykkelig at hun hadde passet og pc-en i håndbagasjen og pga. at hun skulle til USA tidlig neste dag måtte denne komme frem. I følge klagers datter hadde vedkommende person i gaten sagt at det var ingenting å bekymre seg om. Norwegian har anført at det strider mot selskapets regler og vilkår å ha pass i innsjekket bagasje. I klageomgangen har Norwegian anført at de bestrider «påstanden om at kabinpersonalet skal ha sagt ok på at passet kunne sendes i den innsjekkede bagasje».

**Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall. Nemndas, flertall, samtlige medlemmer med unntak av representanten fra SAS, finner det etter en samlet vurdering mest sannsynlig at det forholder seg slik klager anfører. Flertallet viser til at klager har gitt en detaljert forklaring av hendelsesforløpet, mens Norwegians forklaring bygger på Norwegians regelverk og forventninger til deres personale. Norwegian har ikke innhentet opplysninger fra personalet i gaten. Sett hen til at klage ble fremsatt åtte dager etter hendelsen, antar flertallet at det ville vært mulig å identifisere vedkommende og få personalets forklaring. Norwegian valgte i stedet feilaktig å avvise klagen på formelt grunnlag.**

Flertallet er av den oppfatning at Norwegian plikter å erstatte det tap klagers datter ble påført. Tapet er oppgitt til 6 986 kroner. Tapets størrelse er ikke bestridt og flertallet legger klagers opplysninger til grunn. Flertallet anbefaler at Norwegian erstatter tapet.

**Mindretallet, representanten fra SAS, er av den oppfatning at klager ved enkle forhåndsregler raskt og enkelt kunne fjernet enhver risiko for tap ved å ta ut pass og PC ut fra håndbagasjen før den ble overlevert til Norwegian i utgangen. Når situasjonen oppsto var det klager som var kjent med håndbagasjens innhold og viktigheten av at den kom frem. At klager unnlot å ta ut sitt pass kan ikke Norwegian lastes for. Mindretallet ser det slik at det er klager som har forårsaket risiko og påfølgende tap, og at klager følgelig er nærmest til å bære tapet.**

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

**Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler en erstatning på 6&nbsp;966 kroner.

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap AS, Tove Husa Wiger, SAS Norge 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*