

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet ikke utlevert bagasje som følge av streik blant bagasjepersonalet.

### Dato

14.09.2020

### Saksnummer

2020-00490

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Oslo til København den 31. januar 2020 med D83226. Ettersom håndbagasjen hennes veide 11 kilo måtte hun betale et gebyr på 750 kroner for å sende denne som innsjekket bagasje. Da klager ankom København mottok hun ikke kofferten sin. Klager måtte gå til innkjøp av klær, toalettartikler samt mobillader i København.

Den 3. februar 2020 reiste klager fra København til Oslo. Ved ankomst Oslo var klagers bagasje heller ikke i Oslo.

Klager krever refusjon av NOK 2 416,43, DKK 2 944,75, samt gebyr for overvekt NOK 750.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste fra København til Oslo ombord på D83226 den 31. januar 2020. På grunn av streik hos bakkepersonale på Kastrup ble klagers bagasje forsinket. Hun rapporterte bagasjen forsinket ved ankomst Gardermoen, og mottok PIR (Property Irregularity Report). Hun gjorde innkjøp av diverse klær og hygieneartikler.

Den 31. januar og den 1. februar 2020 gikk bakkepersonalet Menzies ut i streik på Københavns flyplass Kastrup. Denne uregelmessigheten ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble iverksatt.

Om bagasje blir forsinket på utreisen kan passasjerer få erstatning for nødvendig innkjøp av klær og hygieneartikler. Dersom forsinkelsen oppstår på vei hjem anser ikke flyselskapene det som nødvendig å kjøpe nye klær eller toalettartikler da dette er noen man har tilgang til i sitt hjem i påvente av den forsinkede bagasjen.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Klager reiste fra Oslo til København den 31. januar 2020 med retur til Oslo den 3. februar 2020. Klager mottok ikke bagasjen sin ved ankomst i København og var uten sin bagasje hele oppholdet i København. Da klager ankom Oslo ved sin retur, mottok hun heller ikke sin bagasje.

Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinket bagasje. Fraktøren, i dette tilfellet flyselskapet, er imidlertid fri for ansvar dersom han "godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem." Det foreligger her et presumsjonsansvar, og det er flyselskapet som må bevise at unntaket kommer til anvendelse.

Borgarting lagmannsrett har i LB-2013-76572 uttalt at:

"Fraktfører må bevise at det foreligger en force majeure-situasjon som verken kunne ha vært unngått eller overvunnet. Basert på det Kjelland skriver om Transportklagenemndas praksis, legger lagmannsretten til grunn at rettskilder om praksis knyttet til artikkel 5 nr 3 i EUs forordning 261/2004, som styrket flypassasjerers rettigheter ved forsinkelse, også gir veiledning ved tolking av § 10-20. Lagmannsretten forstår ansvarsregelen i luftfartsloven slik at det ved bedømmelsen av om fraktfører har iverksatt de hindringstiltak som kan kreves, gis anvisning på en forholdsmessighetsvurdering, der ressursbruken ved tiltakene må stå i et rimelig forhold til de avhjelpende effektene, og at det må være praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå skaden."

Norwegian har forklart at årsaken til forsinkelsen av klagers bagasje var streik blant personalet på Kastrup flyplass i København. Norwegian har imidlertid ikke fremlagt dokumentasjon på at det var streik på Kastrup, og heller ikke redegjort for hindringstiltak. Etter nemndas syn har Norwegian ikke sannsynliggjort at unntaket kommer til anvendelse, og klager har derfor krav på erstatning for forsinket bagasje.

Utlegg til for eksempel klær og toalettartikler som skyldes et nødvendig behov kan klager kreve erstattet, men klager har et ansvar for å begrense utgiftene.

Nemnda mener at klager ikke har overholdt sin tapsbegrensningsplikt ved sine innkjøp i København da det ikke har vært nødvendig for klager å kjøpe så mye klær ved en reise til København på tre dager. Nemnda mener at 1500 kroner ville vært tilstrekkelig for klager til å kjøpe det nødvendige i forbindelse med dem forsinkede bagasjen på utreisen. Nemnda da har tatt også tatt hensyn til at artiklene også vil medføre en viss berikelse for klager.

Når det gjelder klagers krav på dekning av utgifter for kjøpene foretatt i Oslo mener nemnda at det ikke er grunnlag for dette.

Når det gjelder klagers krav om refusjon av 750 kroner i gebyr for overvekt på håndbagasje, mener nemnda klager ikke har krav på refusjon ettersom hun faktisk hadde overvekt. Det er heller ikke bestridt av klager.

**Vedtak**

Transportklagenemnden-fly anbefaler at Norwegian utbetaler 1500 NOK til klager.

**Nemndas representanter**

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Joachim Sponheim (SAS)