

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og erstatning for forsinket og skadet bagasje.

### Dato

26.09.2023

### Saksnummer

2023-00276

### Tjenesteytere

British Airways

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Atlanta via London med British Airways den 17. desember 2022. To dager før avreise mottok klager e-post fra flyselskapet med anbefaling om å fremskynde avreisen grunnet dårlige værmeldinger. Klager fikk ikke tak i flyselskapet, og kontaktet reisebyrået som kunne forklare at flyselskapet likevel mente det ikke var nødvendig å fremskynde avreisen.

Da klager møtte til innsjekk på avreisedagen mottok hun kun boardingkort for første strekning Oslo - London, da neste avgang var overbooket. Da klager ankom London ble hun etter flere timer i kø ombooket til ny flyvning neste dag.

Klager krever standarderstatning for hendelsen.

Da klager ankom Atlanta var hennes trillekoffert helt ødelagt. Det buede håndtaket var revet av, og det lange håndtaket gikk ikke an å dra ut.

Det var sent, ca kl 22.00, og klagers familie ventet utenfor terminalen. Klager tok derfor bilde av skaden på kofferten, og sendte deretter skriftlig klage til British Airways innen den 25. desember 2022. Da kofferten var helt ubrukelig ble den kastet, og klager benyttet en ryggsekk på returen.

Klager mottok kofferten i gave for 5-6 år siden, og den har nesten ikke vært brukt. Ny tilsvarende koffert koster i dag GBP 105. Klager krever GBP 105 i erstatning.

Da klager ankom Oslo Gardermoen på returreisen den 4. januar 2023 var hennes ryggsekk ikke ankommet. Det var svært kaldt, og i ryggsekken lå klagers vinterklær. Klager har ikke fremlagt noen krav i forbindelse med hendelsen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

BA227 fra London til Atlanta den 17. desember 2022 var ikke overbooket. Flyvningen tok av fra London med 24 tomme seter ombord.

Klager hadde en billett med gyldig MCT (Minimum Connection Time). At klager ikke rakk å møte til neste avgang grunnet lange køer, er ikke British Airways sitt ansvar.

En annen passasjer som kom med samme flyvning som klager, rakk sin videreforbindelse med BA227.

Av godvilje ble klager booket om til neste flyvning påfølgende dag, samt innlosjert på hotell.

Klager ble ikke nektet ombordstigning, og British Airways kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

British Airways beklager at klagers bagasje ble skadet på utreisen og forsinket på returreisen. Da klager ikke klaget til British Airways innen 7 dager, kan flyselskapet ikke ta stilling til skaden som oppstod på utreisen. Da klager ikke har fremlagt noen kvitteringer på utlegg hun hadde i forbindelse med den forsinkede bagasjen på returreisen, kan flyselskapet heller ikke vurdere dette kravet.

British Airways kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Definisjonen av "nektet ombordstigning" følger av EU-forordning 261/2005 artikkel 2 bokstav j. Der kommer det frem at en «nektet ombordstigning» er en avvisning av passasjerer på en flyging, selv om de har møtt til innsjekking på de vilkår som er fastsatt i artikkel 3 nr. 2, unntatt når det er rimelig grunn til avvisningen, f.eks. av helse- eller sikkerhetsmessige årsaker eller fordi reisedokumentene er utilstrekkelige.

British Airways viser til at klager hadde gyldig MCT (transfertid) på sin billett, og at en annen passasjer med samme videreforbindelse som klager, rakk videre flyvning.

Det er uklart for nemnda hvorfor klager kun mottok boardingpass for strekningen Oslo - London. Uten boardingpass for videreforbindelsen måtte klager derfor henvende seg i billettssranken på flyplassen i London hvor det var svært lang kø. Dette er ikke bestridt. Selv om klager hadde gyldig MCT, var det etter nemndas syn British Airways sitt ansvar at klager ikke rakk videreforbindelsen fordi hun måtte skaffe seg boardingkort på videre flyvning.

Etter nemndas syn har klager etter dette krav på standarderstatning med EUR 600, jf. artikkel 4 og 7.

Klager hevder hennes koffert ble skadet mens den var i flyselskapets varetekt.

I henhold til Luftfartsloven § 10-26 og Montrealkonvensjonens artikkel 31 må innsjekket reisegods som blir utlevert uten at den rettmessige mottaker klager, antas å være i den samme forfatning som ved innlevering av reisegodset.

Passasjeren må klage til flyselskapet innen 7 dager, men da er det passasjeren som har bevisbyrden. Med bevisbyrde menes det at det er passasjeren som må bevise at kofferten ble skadet mens den var i flyselskapets varetekt.

Klager rapporterte ikke den skadde kofferten ved ankomst Atlanta den 18. desember, men sendte en skriftlig klage til British Airways noen dager senere. Nemnda har ikke mottatt kopi av klagen som ble sendt, men har mottatt et autosvar fra flyselskapet til klager datert den 25. desember. Nemnda legger etter dette til grunn at klagen ble sendt British Airways akkurat 7 dager etter ankomst.

Klager har fremlagt bilder av den skadde kofferten. Dette er etter nemndas syn ikke tilstrekkelig for å oppfylle bevisbyrden. Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold i erstatning for skadet koffert.

Klagers bagasje ble forsinket ved ankomst Oslo Gardermoen på hjemreisen. Hun rapporterte forsinkelsen, og mottok PIR (Property Irregularity Report).

Ved befordring av reisegods er fraktførerens ansvar for tap på grunn av at reisegodset forsinkes, skades eller helt eller delvis går tapt, begrenset til et beløp fastsatt av departementet i forskrift for hver passasjer som for tiden er SDR 1288. De ansvarsgrenser som er fastsatt i § 10-22, gjelder uansett hvilket ansvarsgrunnlag som påberopes, jf. § 10-24.

Klager fikk utlevert sin bagasje tre dager etter hjemkomst. Klager har ikke fremlagt kvitteringer på noen utgifter i forbindelse med den forsinkede bagasjen. Nemnda kan ikke se at klager har krav på annen erstatning.

Nemnda anbefaler at British Airways utbetaler EUR 600 til klager.

For øvrig bemerkes at det ut ifra sakens dokumenter ikke synes at flyselskapet har gitt klager informasjon om sine rettigheter, slik det foreskrives i forordningens artikkel 14.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at British Airways utbetaler EUR 600 til klager. Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold utover dette.

**Nemndas representanter**

- Edvard Os (leder)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Lydia Johansson (SAS)
- Maricor Maglasang (American Express Travel)