

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinket bagasje.

Dato

20.04.2015

Saksnummer

1170/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet forsinket bagasje.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste fra Oslo til Longyearbyen den 14. februar 2014 kl. 09:30 med DY396. Før avgang fra Oslo ble det annonsert at en passasjer ikke var dukket opp, og at hans bagasje derfor måtte fjernes fra flyet før take-off.

Da klager ankom Longyearbyen, var hennes koffert ikke ankommet. En koffert stod til slutt igjen på rullebåndet, men det var ikke klagers. Hun mistenker at feil koffert ble fjernet fra flyet før avgang fra Oslo.

Klager hadde alt utstyret hun behøvde for tre dagers opphold på Svalbard i kofferten. Å tilbringe tre døgn på Svalbard uten noe som helst utstyr var uaktuelt for klager, hun bestemte seg derfor for å returnere til Oslo samme dag. Ved ankomst Gardermoen mottok klager kofferten sin.

Klager krever refusjon av Svalbardturens verdi, kroner 15 000, samt refusjon av returbilletten, kroner 2 569.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian beklager at klagers bagasje ble forsinket. Normalt vil bagasjen bli sendt med neste avgang og utlevert til oppgitt adresse.

Ved bagasjeforsinkelser dekker flyselskapet leie eller kjøp av nødvendig utstyr og klær direkte relatert til innholdet i den forsinkede bagasjen. På Svalbard tilbys et bredt spekter av utleie eller kjøp av nødvendig utstyr og bekledning.

Til tross for dette valgte klager umiddelbart å returnere til Oslo. På flyplassen i Longyearbyen ble det avtalt at Norwegian ville dekke hennes returbillett i stedet for å refundere utgifter til kjøp av utstyr for 7 - 8 000 kroner, det vises til fremlagt utskrift som viser dette.

Norwegian ønsker å refundere klagers flybillett t/r Oslo - Longyearbyen, kroner 1 754, samt den nye returbilletten, kroner 2 569, til sammen har Norwegian utbetalt kroner 4 323.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagers koffert ikke var med flyet da det landet i Longyearbyen. I bagasjen var alt utstyret klager trengte for oppholdet på tre dager.

Norwegian er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinket bagasje. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09). Dommen gjelder erstatning etter Montrealkonvensjonen.

Klager valgte å returnere umiddelbart i stedet for å søke å få kjøpt/leid utstyr til oppholdet. Nemnda har forståelse for at innkjøp/leie av utstyr ville ta tid, og at dette således ville ha gått ut over utbyttet av oppholdet. På den annen side er det grunn til å tro at klager ville kunne fått kjøpt/leid utstyr innen rimelig tid. Norwegian ville vært erstatningsansvarlig for nødvendige utgifter. Det burde også vært mulig å få ettersendt kofferten i løpet av oppholdet.

Norwegian har sagt seg villig til å refundere klagers flyutgifter. Nemnda finner ikke sannsynliggjort at klager ble lovet refusjon / kompensasjon ut over dette. Nemnda viser til utskriften fra Norwegians log.

Etter nemndas vurdering har klager ikke krav på erstatning/kompensasjon ut over dette.

Nemnda viser til at klager hadde muligheten til å begrense tapet ved å kjøpe/leie utstyr.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler lovet beløp.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap 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.