

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for forsinket bagasje.

Dato

10.04.2018

Saksnummer

2017-01138

Tjenesteytere

Brussels Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Oslo til Toulouse via Brüssel den 2. mars 2017. Da klager ankom Brüssel var ikke hans bagasje ankommet. Klager skulle på 7-dagers skiferie i Pyreneene, og mottok ikke sin bagasje før nest siste dag av ferien. Han pådro seg utgifter til innkjøp av nødvendig utstyr.

Klager var i en situasjon hvor han ikke visste hvor lenge bagasjen ville være borte, så han kjøpte ikke inn nytt og dyrt skiutstyr i frykt for at han ikke ville få dette refundert i ettertid. Men han fikk sin ferie ødelagt fordi han manglet sine eiendeler, og fordi han brukte mye tid på å spore bagasjen. Klager har mottatt kroner 4 000 fra sitt forsikringsselskap.

Klager krever en kompensasjon for hendelsen. Han er ikke medlem av flyselskapets lojalitetsprogram.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Brüssels Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

I henhold til Montrealkonvensjonen og til Brüssels Airlines regler og vilkår, kan ikke flyselskapet refundere et høyere beløp enn det som er fremlagt av kvitteringer. Siden klager ikke har hatt utgifter til innkjøp av utstyr, kan Brüssels Airlines dessverre ikke tilby kompensasjon.

Dersom klager er medlem av Brüssels Airlines lojalitetsprogram, ønsker flyselskapet av godvilje å tilby han bonuspoeng.

Brüssels Airlines kan ikke imøtekomme klagers krav om kompensasjon.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-3. Selskapet har på tross av oppfordring fra nemnda unnlatt å svare.

Nemnda legger på bakgrunn av klagers beskrivelse til grunn at hans bagasje, inkludert ski, først kom frem på skireisens nest siste dag . Flyselskapet er ansvarlig for tap som klager er påført i denne forbindelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan forlanges for å unngå skaden, eller at det ikke har vært mulig for dem, jf. Montrealkonvensjonen artikkel 19.

Selskapet har i dette tilfellet ikke godtgjort at unntaksbestemmelsen kan gis anvendelse. Selskapet plikter således å erstatte klagers skade. Nemnda legger imidlertid på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager har fått dekket sitt økonomiske tap av forsikringsselskapet. Klager kan således ikke kreve det samme tapet dekket av flyselskapet.

Det var til stor uleilighet for klager at bagasjen kom så forsinket frem. Han fikk sin ferie ødelagt fordi han manglet sine eiendeler, og fordi han brukte mye tid på å spore bagasjen.

Nemndas flertall - nemndsleder og forbrukerrepresentantene - anbefaler at klager av denne grunn gis en erstatning for ikke-økonomisk tap på kr 1 500. Flertallet viser til EU domstolens sak C-63/09: Walz - Clickair.

Nemndas mindretall - bransjerepresentantene - er av en annen oppfatning: Clickair dommen går ikke inn på hvorvidt forsinket bagasje utløser retten til ulempeerstatning, man konkluderer kun med at "taket" på 1131 SDR gjelder for både økonomisk erstatning og ulempeerstatning dersom dette tilkjennes.

Ved anvendelse av Clickair dommen for tilkjennelse av ulempe erstatning må nasjonal lovgivning være førende, og norske domstoler har vært svært tilbakeholdne med å tilkjenne dette i kontraktsforhold.

Basert på ovennevnte mener flyselskapenes representanter at det ikke er grunnlag for å tilkjenne ulempeerstatning i dette tilfellet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Brüssels Airlines betaler kr 1500 til klager som erstatning for tort og svie.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Line Olafsen (Norwegian)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)