

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter grunnet forsinket bagasje.

Dato

22.05.2024

Saksnummer

2023-03028

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Strasbourg til Tromsø via Amsterdam og Bergen den 15. juli 2023. Billetten var gjennomgående, de to første flyvningene var med KLM og den siste var med Widerøe.

Flyet fra Amsterdam var noe forsinket. Da klager ankom Bergen spurte hun om hun måtte hente ut bagasjen sin. Hun fikk beskjed om at den var sjekket inn helt til Tromsø, og at hun måtte skynde seg for å rekke videreforbindelsen med Widerøe.

Da klager ankom Tromsø kom ikke bagasjen. Dagen etter mottok klager en e-post fra Widerøe om at bagasjen var underveis. Klager dro til flyplassen flere ganger, men bagasjen ankom ikke før etter fire dager.

Klager skulle på jobb ombord på et cruiseskip, og måtte kjøpe inn nødvendig utstyr. Hun hadde mottatt et skriv fra Widerøe om at flyselskapet erstattet utgifter til undertøy og toalettsaker 100 % inntil NOK 500, og at de erstattet innkjøpt av nødvendige klær 50 %.

Klager gjorde følgende innkjøp:

Bukse NOK 999 - krav 50 % refusjon = NOK 499,5

Genser NOK 599 - krav 50 % refusjon = NOK 299,5

Undertøy og toalettsaker NOK 481 - krav 100 % refusjon

Drosje fra flyplass til cruiseskip NOK 266 (måtte ta drosje for å rekke tilbake til jobb)

Klager krever utgiftene over erstattet med til sammen NOK 1 546.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagen gjelder fortolling av bagasje ved Bergen lufthavn.

Passasjerene skal ved innreise til Norge alltid hente bagasjen sin for å fortolke denne før videre innenlandsreise. Dette er faste tollregler i Norge og passasjerene plikter å sette seg inn i disse. Norske tollregler sier at du må ta ut bagasjen din ved første ankomststed i Norge når du kommer fra utlandet.

Det opplyses om tollregler rett før landing i Bergen, i tillegg til store skilt ved ankomst i Bergen. Dersom passasjerene ikke tar ut sin bagasje vil denne bli lagt til side og gjennomført av tollpersonell før den ettersendes til passasjerens destinasjon så fort det opprettes en savnet-rapport.

Passasjerene må selv hente bagasjen på flyplassen, og ta kostnaden ved det. Widerøe dekker heller ikke utlegg kunden må ha hatt i perioden uten bagasje.

Det finnes et unntak fra de nevnte reglene. Det er på Oslo Gardermoen hvor de har innført Connecting Norway. Når man kommer inn til Norge med SAS, Norwegian eller Widerøe, og bagasjen er merket helt frem til en annen flyplass i Norge, slipper man å hente ut bagasjen.

Widerøe annonserer alltid om bord, samt at det er store skilt/bannere flere steder på vei til og ved bagasjebåndene på ankomst, hvor det opplyses tydelig at bagasje må fortolles. I tillegg er det i ankomsthallen i Bergen flere skilt hvor det står på engelsk og norsk: "Husk å hente, tollklarere og levere bagasjen på innsjekk før du flyr videre."

Nemnda bemerker

Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20 / Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av 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.

I denne saken var klager i transitt i Bergen. Hun kom fra Amsterdam og skulle videre med fly til Tromsø. Klager hevder hun ble fortalt muntlig på flyplassen i Bergen at bagasjen ville bli sjekket inn hele veien. Widerøe har på sin side fremlagt bilder og forklart at det på Flesland er godt merket med informasjon om at passasjerer som kommer fra utlandet og som skal fly videre i Norge, må tollklarere bagasjen før videre reise.

Etter nemndas syn må det ut fra opplysningene i saken legges til grunn som mest sannsynlig at klager selv er ansvarlig for at bagasjen ikke ble hentet ut for tollklarering slik den skulle, mest sannsynlig fordi hun grunnet uoppmerksomhet ikke fikk med seg opplysningene om at dette var nødvendig. Uavhengig av årsak er uansett dette ikke omstendigheter som Widerøe kan lastes for.

Nemnda kan etter dette ikke imøtekomme klagers krav.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Susanna Halonen-Manner (Norse Atlantic Airways)