

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for forsinket bagasje.

Dato

25.09.2019

Saksnummer

2019-00400

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY3226 fra Oslo lufthavn (OSL) til København (CPH) 19. desember 2018, og videre samme dag med DY6113 til Madrid (MAD). Bagasjen han hadde sendt ble forsinket med tre dager, og han måtte kjøpe nye klær, toalettsaker og medisiner som følge av at bagasjen ble forsinket. Norwegian har nektet å utbetale erstatning til klager, som følge av at de ikke dekker bagasje på returreisen.

Klager har imidlertid vist til at han har bodd i Norge siden 2013, og har fremlagt dokumentasjon som viser oppholdstillatelse i Norge. På denne bakgrunn har klager fremsatt krav om erstatning for sine utgifter til totalt 816,56 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvninger DY3226 fra Oslo til København og videre til Madrid med DY6113 19. desember 2018. Han har fremsatt krav om kompensasjon for forsinket bagasje. Det fremgår av PIR-rapporten at bagasjen ble levert til klagers permanente adresse tre dager senere, 22. desember.

Når bagasje blir forsinket, gjør både Norwegian og deres samarbeidspartnere alt for å gjenforene bagasje og eier raskest mulig. Dette kan imidlertid ta tid. Dersom bagasjen er forsinket på utreisen, kan passasjerer få kompensasjon for utgifter til nødvendige hygieneartikler og klær, mot at kvitteringer for dette fremlegges. For de fleste vil det ikke være nødvendig å kjøpe klær eller lignende på returreisen, da man vil ha det meste hjemme. Når bagasjen er forsinket på returen anser Norwegian derfor at passasjerer har det han trenger hjemme, og har på dette grunnlag avvist klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager reiste med Norwegian fra Oslo til Madrid, og det er ubestridt at bagasjen ble forsinket.

Slik nemnda forstår Norwegian, hevdes det at klager bodde i Madrid, og at det fremgår av en PIR-rapport at bagasjen ble levert til klagers permanente adresse tre dager senere. Denne rapporten er ikke fremlagt.

Nemnda viser til at klager bor i Norge, og har opplyst å ha bodd her siden 2013. Han har fremlagt et registreringsbevis for EØS-borgere. Nemnda mener derfor at det var nødvendig for klager å kjøpe inn toalettutstyr, klær mv. til bruk i Spania. Klager har fremlagt kvitteringer for utgifter på 816,65 euro. Dette er etter nemndas syn mer enn det som med rimelighet kan kreves. Klager har en tapsbegrensningsplikt, og får dessuten glede av klær og toalettsaker senere. Erstatningen fastsettes skjønnsmessig til 150 euro.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian dekker klagers utgifter til toalettsaker mv. med 150 euro.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)