

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klager ønsker erstatning på minimum 100 Euro for forsinket bagasje og skade på låsen på hans koffert.

Dato

20.01.2010

Saksnummer

108/09F

Tjenesteyter

Air France

Klager ønsker erstatning på minimum 100 Euro for forsinket bagasje og skade på låsen på hans koffert.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste 27. desember 2008 Oslo - Tel Aviv t/r med mellomlanding i Paris.

Da klager ankom Tel Aviv var ikke klagers bagasje med flyet. Air France sin Lost Luggage på flyplassen fortalte at mye bagasje sto igjen i Paris og ville bli fraktet til de reisendes adresse neste dag, og klager fikk bagasjen sin neste dag. Klager ble informert om at siden dette var en feil fra flyselskapets side ville han (og de andre) som følge av forsinket bagasje få en utbetaling på minimum 100 Euro. De ble også oppfordret til å ta vare på kvitteringer som vedlegg til klagen.

Da klager kom hjem, prøvde han på forskjellige måter å få kontakt med Air France, og til slutt fikk han kontakt med beskjed om å klage via nettet, og det gjorde han.

Han har mottatt svar fra Air France, og i svarbrevet sier de seg ikke villig til å betale ut 100 Euro, ei heller å dekke beløpene på klagers kvitteringer, da de viser til at dette ikke inneholder «nødvendige» saker. Klager har informert Air France om at det er vanskelig å få fatt i kvitteringer i dette området. Air France skal - i følge informasjon fra selskapets representant betale klager minimum 100 Euro uansett kvittering eller ikke, siden dette var deres feil.

For klager er dette en interessant prinsipiell sak. Beløpet er av mindre interesse. Måten man behandler sine kunder på for så å siden å gå tilbake på hva selskapets representant fortalte alle passasjerene som ikke fikk sin bagasje på grunn av feil fra Air France, er ikke akseptabelt.

Det at det ikke er mulig med toveis kommunikasjon med Air France på verken telefon eller mail, er også svært dårlig service.

Air France har i det vesentlige anført:

Flyselskapet har ikke gitt uttalelse til Flyklagenemnda. Men skriver i sitt svarbrev til klager at de dekker kun det aller nødvendigste mot kvittering, når bagasjen kommer til rette dagen etter. De kvitteringene som klager har levert inn gjelder ikke dette. Air France har bedt klager om å ta kontakt med sitt forsikringsselskap for å få dekket sitt tap.

Nemnda bemerker:

Fraktfører (her Air France) er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse av reisegods, jfr luftfartsloven § 10-20. Den reisende må dokumentere og/eller sannsynliggjøre sitt tap.

Klager har anført at en representant for Air France Lost Luggage i Tel Aviv opplyste de reisende om at de ville motta en erstatning på 100 Euro. Air France har ikke kommentert denne påstand. Air France har heller ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda legger etter dette klagers opplysninger til grunn, jfr Forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-5(2).

Nemnda er av den oppfatning at Air France er bundet av uttalelsen fra representanten ved Lost Luggage i Tel Aviv, og anbefaler at Air France utbetaler klager en erstatning på 100 Euro.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Air France utbetaler klager en erstatning på 100 Euro.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Lars Grøndal, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Lars Grøndal, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's 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.