

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet forsinket bagasje.

Dato

18.04.2017

Saksnummer

2016-00032

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for to personer til Burgas, Bulgaria, i tidsperioden 19.07.-26.07.16 til en totalpris på ca. kr. 7 000.

En av reisefølgets to koffertyer kom ikke frem til flyplassen i Burgas, Bulgaria (BOJ) ved utreisen 19.07.16. Klager kontaktet ved flere anledninger Apollos servicetelefon i Burgas og deres kontorer i Norge, og hevder at de fikk dårlig kundebehandling gjennom denne tjenesten. Klager fikk beskjed om at kofferten hadde blitt igjen på Gardermoen og skulle sendes via Manchester 23.07.16.

Klager fikk til slutt melding om at kofferten hadde ankommet 26.07.16, samme dag som hjemreisedatoen. Klager hentet ikke kofferten før hjemreisen. Klager anfører at hun ikke har fått beskjed fra Apollo om at kofferten hadde ankommet BOJ.

Det anføres fra klagers side at det foreligger en mangel ved reisen som følge av de negative følgene bagasjeforsinkelsen medførte. Det var utfordrende å finne klær på stedet, og forsinkelsen ødela ferieopplevelsen for de to reisende.

Klager anfører at det foreligger en mangel ved reisen som følge av ovennevnte saksforhold, og krever prisavslag på denne bakgrunn.

Det vises for øvrig til brev fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Apollo avviser at klager har krav på prisavslag fra arrangøren som følge av bagasjeforsinkelsen.

Apollo anfører primært at klager ikke har kjøpt en pakkereise, da det kun er flyreisen som er bestilt gjennom Apollo, slik at klager følgelig ikke kan kreve prisavslag, se Alminnelige vilkår for pakkereiser § 6 annet ledd, jf. pakkereiseloven § 2-1.

Dersom nemnda skulle komme til at avtalen faller inn under pakkereiselovens anvendelsesområde, er Apollos sekundære anførsel at de ikke er riktig mottaker av klagers krav. Bagasjeforsinkelsen skyldtes feilmerking av klagers bagasje, og eventuelle krav må av denne årsak rettes til den reisendes forsikringsselskap. Apollo avviser at eventuelt mangelfull informasjon gitt av deres selskap ikke gir grunnlag for mangelsbeføyelser.

Det vises for øvrig til brev fra Apollo.

Nemnda bemerker

Klageren har bare kjøpt flybilletter, og ikke pakkereise fra Apollo. Hun krever prisavslag fordi bagasjen ikke kom frem til feriestedet før samme dag som hun skulle reise hjem.

Formidlere av flybilletter har ikke noe ansvar for gjennomføringen av flygningen, herunder håndteringen av bagasjen. Eventuelle krav i forbindelse med flygningen, må rettes mot flyselskapet, jf eksempelvis FLYKN-2015-1486. Flyselskapet vil kunne holdes ansvarlig for forsinket bagasje etter luftfartsloven § 10-20, jf eksempelvis FLYKN-2015-1609.

Formidleren Apollo har fått fullmakt fra flyselskapet Novair og har avgitt uttalelse både for seg og Novair. I følge Apollo skyldtes forsinkelsen feilmerking av bagasjen.

Ettersom det ikke foreligger nærmere opplysninger om hvem som eventuelt har feilmerket bagasjen, legger en samlet nemnd til grunn at klageren ikke kan lastes for dette. Nemnda har imidlertid delt seg i et flertall og et mindretall i spørsmålet om klageren er berettiget en kompensasjon for at bagasjen kom forsinket frem:

Nemndas flertall - lederen og forbrukernes representanter - er av den oppfatning at klageren har rett til erstatning av ikke-økonomisk tap. Flertallet viser til EU-domstolens dom av 06.05.2010 Walz-Clickair (C-63/09) der det fremgår at beløpsgrensen for transportørens ansvar som er oppstilt i Montrealkonvensjonen artikkel 22, gjelder så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap. Flertallet er av den oppfatning at det samme må gjelde for luftfartsloven som blant annet bygger på Montrealkonvensjonens bestemmelser. Flertallet anbefaler at Novair gir klageren en kompensasjon på 3 000 kroner for det begrensede utbyttet hun fikk av ferien som følge av den forsinkede bagasjen. Mye av ferien gikk med til å lete etter butikker, gjøre innkjøp, etterspore bagasjen med videre.

Mindretallet - flyselskapenes representanter - er av en annen oppfatning. Mindretallet viser til at norske domstoler har vært tilbakeholdne med å tilkjenne erstatning for «non-

material damage» eller «tort og svie» i kontraktsforhold. Basert på denne praksisen mener mindretallet at det ikke er grunnlag for å tilkjenne ulempeerstatning i dette tilfellet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Novair utbetaler en erstatning til klageren for ikke-økonomisk tap med 3 000 kroner.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Linda Olsen (Norwegian)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Gyrid Giæver (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)