

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om kompensasjon for forsinket, ødelagt bagasje og innholdet som ble destruert.

### Dato

20.01.2023

### Saksnummer

2022-01621

### Tjenesteytere

Flyr

### Klager har i det vesentlige anført

To voksne og tre barn skulle reise med FS1249 fra Barcelona til Oslo den 31. juli 2022. Klager manglet en bagasje ved ankomst Oslo, og dette ble rapportert på stedet. Klager mottok melding den 9. august om at bagasjen var funnet og at innholdet ble destruert grunnet dårlig lukt fra matvarer som var ødelagt.

Klager hadde pakket inn frosne matvarer i en spesialpose, og mener at det ikke ville vært et problem dersom bagasjen ikke hadde blitt borte i Barcelona.

Klager hadde verdier i bagasjen for over 2000 EUR, og krever kompensasjon.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det er ingen tvil om at bagasjen til klager ble forsinket under klagers hjemreise med Flyr den 31 juli 2022. Det ble opprettet PIR med referansenummer OSLFS12245

Den 5 august blir bagasjen funnet i Barcelona. Den er da i en slik tilstand at den av sikkerhetshensyn blir destruert. Den lukter så sterkt, og det renner brun væske ut av den. Den kan derfor ikke sendes til Oslo, og menneskene som skal håndtere dette vurderer den som en sikkerhetsrisiko. De forsøker å ringe nummeret oppgitt i PIR rapporten, som klager bekrefter er hennes manns nummer. Telefonsamtalene blir ikke besvart.

Klager har i det etterfølgende vært i kontakt med Flyr kundeservice, der man har forsøkt å nøste opp i hva som kan ha forårsaket lukt og væskelekasje. Der har det blitt skrevet at bagasjen inneholdt flere poser med mat. Ettersom mat er lett bedervelig har Flyr avvist kravet med referanse til lovverk og våre befordringsvedtekter. Videre har det dukket opp informasjon om at bagasjen også inneholder menneskelige ekskrementer. Antagelsen er at kombinasjonen av mat og ekskrementer har skapt en rennende væske og lukt som har

vært både farlig, potensielt smittomt og hatt stort potensiale for forurensning av fly, og andre gjesters bagasje.

For Flyrs gjester gjelder våre befordringsvedtekter som er et nødvendig vilkår å akseptere for å få kjøpt flybillett. Befordringsvilkårene punkt

12.7 b) omtaler at bagasje med ubehagelig lukt ikke tillates i bagasjen. Menneskelige ekskrementer må tilsies å ha en ubehagelig lukt, selv om det ikke er spesifikt nevnt. Helt klart og tydelig kommer det frem i 12.7 e) som sier: e) Innsjekket bagasje skal ikke inneholde ømtålige og bederverlige gjenstander. Likevel har klager hatt med flere poser med matvarer.

Flyr mener det, basert på klagers skriftlige korrespondanse og beskrivelsen av bagasjen, er sannsynliggjort at klager har medbragt gjenstander som har forårsaket en sikkerhetsrisiko, og dermed er bagasjen blitt destruert. Flyr vil derfor ikke utbetale erstatning for den destruert bagasjen. Da dette er klagers hjemreise dekker vi heller ikke nødvendige kjøp da man anser at man ikke har nødvendige kjøp når man er kommet hjem. Det er heller ikke dokumentert med kvitteringer eller bankutskrifter hva de nødvendige kjøp består i, ei heller hva bagasjens totale verdi er.

Flyr har tilbudt å dekke kostnad for reparasjon av bagasje.

### **Nemnda bemerker**

Nemndas flertall - bransjerepresentantene og nemndas leder - bemerker følgende:

Etter luftfartsloven § 10-18 og Montreal-konvensjonen artikkel 17 nr. 2 er flyselskap ansvarlige for skadet eller ødelagt bagasje med mindre skaden skyldes reisegodsets egen beskaffenhet eller feil eller mangler ved reisegodset.

Det er ikke uvanlig at bagasje blir forsinket. Den reisende må i rimelig utstrekning være forberedt på dette, og ikke legge gjenstander som ikke tåler forsinkelse i innsjekket bagasje, jf. FLYKN-2015-1300

Ved bestilling av en flyreise på internett, er det viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende så langt den ligger innenfor rammene av ufravikelig lovgiving.

Flyr har som de fleste andre flyselskap som vilkår at bederverlige varer ikke kan sendes som innsjekket bagasje. Å legge en fuktig gjenstand i bagasjen som man er klar over at vil bli angrepet av mugg i løpet av et par dager, kan etter flertallets syn sammenlignes med å legge varer i bagasjen som bederveres. Den reisende har som utgangspunkt ikke krav på erstatning for innsjekket bagasje med bederverlige varer som er blitt skadet som følge av forsinkelsen.

Det fremgår av flyselskapets befordringsvilkår punkt 12.7 jf. luftfartsloven § 10-19, 1 ledd nr. 1, at bagasje med ubehagelig lukt og ømtålige og bederlige gjenstander ikke tillates i bagasjen. Likevel har klager hatt med flere poser med matvarer. Det er klart at en bagasje med menneskelig avføring og matvarer som ligger over tid medfører ubehagelig lukt. Det ble også konstatert at det var en lekkasje som hadde trengt gjennom kofferten. På grunn av lekkasjen og de illeluktende matvarene, samt avføring, ble hele kofferten med innhold destruert av personalet i Barcelona. Dette er i henhold til prosedyrer og vilkår som klager aksepterte ved billettkjøpet.

Etter flertallets oppfatning må klager etter dette sies å ha medvirket til skaden ved å sende bederlige ting i strid med vilkårene. Han har tatt en sjanse på at bagasjen ikke ville bli forsinket, som han må anses som nærmest til å ta ansvaret for, jf.

FLYKN-2019-4543.

Klager har mottatt reservedelene av bagasjen. Flyr har foreslått at klager sender bagasjen til reparasjon, hvor de da vil dekke kostnadene av dette.

Flertallet mener at klager ikke har rett på erstatning utover tilbudet fra Flyr.

Nemndas mindretall - forbrukerrepresentantene - mener at flyselskapet ikke har ført tilstrekkelig bevis for at bagasjen hadde et slikt innhold eller tilstand som var til hinder for at den kunne ettersendes. Det er ikke fremlagt bilder som viser bagasjens tilstand.

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold

## **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Christine Alette Benum (Widerøe)