

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet feilaktig informasjon om bagasje.

Dato

13.03.2018

Saksnummer

2017-01152

Tjenesteytere

Emirates

Klager har i det vesentlige anført

Klager og reisefølge på fire skulle reise fra Oslo til Ho Chi Minh City via Dubai og Kuala Lumpur den 11. februar 2017 med Emirates. Klager hadde separat billett videre fra Ho Chi Minh City til Phu Quoc Island i Vietnam.

Ved innsjekk på Gardermoen fikk klager beskjed om at de måtte sjekke inn bagasjen på nytt i Kuala Lumpur. Klager spurte om dette virkelig stemmer, og fikk bekreftet at de måtte sjekke inn bagasjen på nytt. Dette viste seg å være feilinformasjon som førte til at klager mistet sin videreforbindelse til Ho Chi Minh City, og videre Phu Quoc.

Da det ikke fantes flere flyvninger den dagen, måtte klager ta inn på hotell i Kuala Lumpur og kjøpe nye flybilletter til dagen etter.

Klager stiller seg kritisk til Emirates påstand om at hun og reisefølget har misforstått. Informasjonen de fikk var at de måtte sjekke inn bagasjen på nytt i Kuala Lumpur.

Klager krever refusjon av utgifter til hotell, kroner 594, og til nye flybilletter for fire personer, kroner 4 348.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Da klager og hennes reisefølge presentere seg ved innsjekk på Gardermoen ble de forklart at de ved ankomst Kuala Lumpur måtte hente ut boardingpass på strekningen Kuala Lumpur - Ho Chi Minh City, da flight MH766 på strekningen enda ikke var klargjort for innsjekk. Klagers bagasje var sjekket inn hele veien til Ho Chi Minh City. Dette kom også frem på bagasje tag'ene som klager fikk utlevert. Emirates viser til fremlagt dokumentasjon.

I stedet for å gå til transfer disken i Kuala Lumpur gikk klager og reisefølget til ankomst- og bagasjeutleveringsområdet, som førte til at de mistet sin videreforbindelse.

Emirates ansatte er godt kjent med flyselskapets innsjekkingsprosedyrer. Det er bare å beklage dersom klager og hennes reisefølge har misforstått og trodde de måtte sjekke inn bagasjen på nytt.

Emirates kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Ved innsjekk på Gardermoen hevder klager at hun fikk beskjed om at de måtte sjekke inn bagasjen på nytt i Kuala Lumpur. Klager sier hun spurte om dette virkelig stemte, og fikk bekreftet at de måtte sjekke inn bagasjen på nytt. Dette viste seg å være feilinformasjon som førte til at klager mistet sin videreforbindelse til Ho Chi Minh City, og videre til Phu Quoc.

Flyselskapet hevder at klager misforstod beskjeden som ble gitt. Da klager og hennes reisefølge presentere seg ved innsjekk på Gardermoen ble de forklart at de ved ankomst Kuala Lumpur måtte hente ut boardingpass på strekningen Kuala Lumpur - Ho Chi Minh City, da flight MH766 på strekningen enda ikke var klargjort for innsjekk. Klagers bagasje var sjekket inn hele veien til Ho Chi Minh City. Dette kommer også frem på bagasje tag'ene som klager fikk utlevert og som selskapet har fremlagt.

I stedet for å gå til transferdisken i Kuala Lumpur gikk klager og reisefølget til ankomst- og bagasjeutleveringsområdet, noe som førte til at de mistet sin videreforbindelse.

I denne saken står påstand mot påstand. For at selskapet skal bli erstatningsansvarlig må det ha utvist en erstatningsbetingende uaktsomhet. For at det skal kunne legges til grunn må det anses mer sannsynlig at klager har rett i sin fremstilling enn selskapet i sin. Nemnda har kommet til at den ikke finner å kunne legge det til grunn og bygger på at bagasjen faktisk ble sjekket inn hele veien til Ho Chi Minh City, og at selskapets ansatte må antas å være godt kjent med flyselskapets innsjekkingsprosedyrer. Klager har etter dette ikke oppfylt sin bevisbyrde.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)