

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klagerne ønsker refusjon av utlegg for nyinnkjøpte klær og utstyr da bagasjen ikke kom til rette før, dagen før, de skulle returnere til Norge.

Dato

20.01.2010

Saksnummer

135/09F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klagerne ønsker refusjon av utlegg for nyinnkjøpte klær og utstyr da bagasjen ikke kom til rette før, dagen før, de skulle returnere til Norge.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle for første gang reise med fly. De skulle delta på en organisert tur i regi av Norsk kjøtfeavslag i Østerrike. De skulle en tur opp i fjellene for å se på melkeproduksjonen i hjemlandet til den kurasen de har.

De reiste mandag 4. august med retur fredag 8. august 2008. De reiste pent antrukket og i finsko til München. Men de fikk ikke sin bagasje ved ankomst. De fikk beskjed om at den ville bli levert på hotellet i Innsbruck ca kl 15.00. Klagerne reiste videre til Sölden uten sin bagasje, men med lovnad fra Norwegian at de skulle få den der. Klagernes tur var/ble delvis spolert på grunn av at bagasjen ikke dukket opp. Klagerne fikk beskjed fra Norwegian om å handle det de trengte og ta vare på kvitteringene. Klagerne gjorde sine innkjøp i Sölden, som er et turiststed og det er derfor dyrt å handle der. Klagerne ringte derfor til Norwegian for bekreftelse på at de ville få dekket innkjøpene. Dette ble bekreftet.

Torsdagsmorgen 7. august kom bagasjen til rette.

Klagerne krever erstattet sine utgifter.

Norwegian har i det vesentlige anført:

«Viser til tidligere korrespondanse i saken og Norwegians brev av 13.10.08 og 04.05.09.

Norwegian ønsker igjen å beklage at klagernes bagasje ble forsinket på reisen med Norwegian, og de konsekvenser dette fikk for de reisende.

Norwegian har i saken tidligere utbetalt 50 % av innkjøpte klær/utstyr for kr 6.228, totalt kr 3.114 er overført passasjerens konto. Norwegian har tilbudt en 100 % dekning av dette utstyret ved innlevering av det innkjøpte, men dette har ikke vært aktuelt for passasjerene.

Ved bagasjeforsinkelser dekker flyselskapet utlegg til de mest nødvendige innkjøp i forhold til bagasjens innhold. Norwegian har avvist dekning av en jakke, en jeans og en skjorte til den totale sum av kr 13.500.

Norwegian er inneforstått med at prisnivået i Østerrike er høyt, og kontaktet derfor forretningen der utstyret var kjøpt, Mode Szenario i Sölden på tlf. 0043 5254 3271.

De opplyste at de hadde jakker i forretningen i en prisklasse fra i underkant av 200 Euro og oppover.

Norwegian anser derfor ikke innkjøp av en jakke til 1 200 Euro (NOK10.427) som nødvendig innkjøp, men som en investering av en skikkelig god jakke for fremtidig bruk. Kostnaden for jakken overskriver også det maksimale hva flyselskapet hefter for.

Rapporten som inkluderer kommunikasjonen mellom flyplass, flyselskap og passasjerer er ikke oppdatert med at det tillates innkjøp utover det mest nødvendige.

Norwegian beklager de konsekvenser bagasjeforsinkelsen fikk for passasjerene, og har derfor dekket de nødvendige utlegg i henhold til dokumentasjon. Norwegian kan likevel ikke se det riktig å skulle dekke de investeringer passasjerer har valgt å foreta, når det fantes langt rimeligere alternativer på stedet som ville dekket deres behov de dagene bagasjen var forsinket.»

Nemnda bemerker:

Flyselskapet er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse av bagasje, jf luftfartsloven § 10-20. Ansvarer er begrenset til 1 000 SDR (spesielle trekkrettigheter fastsatt av Det internasjonale valutafond). 1 SDR er ca kr 9,50.

Luftfartsloven hjemler ikke rett til erstatning for den ulempe passasjerer er blitt påført som følge av manglende bagasje.

Når bagasjen blir forsinket, har passasjerer rett til å kjøpe inn klær m.v. som er nødvendige for reisen. Hva som anses som nødvendig må vurderes konkret og vil til dels være skjønnsmessig.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og flyselskapenes representanter, finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke sannsynliggjort at innkjøpet fra Mode Szenario var et innkjøp som var nødvendig for reisen. Innkjøpet omfatter svært dyre produkter, og klagerne har ikke underbygget nødvendigheten av dette. Flertallet er derfor enig med Norwegian i at disse utgiftene ikke erstattes.

Nemndas mindretall, forbrukernes representanter, finner det sannsynlig at klagerne hadde behov for å kjøpe inn klær av den type som ble kjøpt fra Mode Szenario.

Mindretallet mener derfor at klagerne bør få erstattet nødvendige utgifter til slike innkjøp. Mindretallet finner det ikke sannsynliggjort at det var nødvendig for klagerne å kjøpe så kostbare klær. Sett hen til flertallets konklusjon, finner mindretallet det ikke nødvendig å anslå konkret beløp som etter deres mening bør erstattes.

For så vidt angår øvrige innkjøp har Norwegian utbetalt 50 % samt tilbudt å dekke 100 % av utgiftene mot at klær/sko innleveres til Norwegian. Nemnda har ingen innvendinger til dette, dog slik at innkjøp av undertøy og toalettartikler unntas. Norwegian må betale eventuelle utgifter forbundet med innlevering av varer da Norwegian er ansvarlig for å erstatte klagerens tap.

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

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

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.