

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for tapt bagasje.

### Dato

19.12.2019

### Saksnummer

2019-02717

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY1259 fra Amsterdam (AMS) til Oslo lufthavn (OSL) 19. desember 2018. Hun hadde sjekket inn bagasje, men ved ankomst dukket ikke bagasjen opp på bagasjebåndet. Hun kontaktet straks ankomsts-service, og det ble skrevet PIR-rapport.

I løpet av de neste dagene hadde klager flere samtaler med Norwegian, som ikke kunne se at bagasjen var lokalisert noe sted i Oslo. Den eneste informasjonen de hadde, var at bagasjen var sjekket inn i Amsterdam. De foretok deretter et verdensomspennende søk etter bagasjen, for å se om den hadde havnet et annet sted. Det var mange samtaler mellom klager og flyselskapet, og til slutt ble hun informert om at bagasjen ikke var mulig å spore. Hun sendte deretter inn et erstatningskrav.

Klager har beregnet at bagasjen med innhold kostet totalt 2 562 euro, og hun har på ovennevnte grunnlag fremsatt krav om erstatning for dette beløpet.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Amsterdam til Oslo lufthavn med DY1259 den 19. desember 2018. Det ble skrevet skaderapport (PIR) for forsinket bagasje på flyplassen i Oslo samme dag. Klagers bagasje var på samme fly som henne, DY1259. Ifølge Norwegians systemer ble bagasjen skannet på bagasjebåndet etter ankomst, og bagasjen ble deretter gjort tilgjengelig for passasjerene. Flyselskapet kan ikke holdes ansvarlig for eventuelle bagasjeforvekslinger blant passasjerene.

Norwegian har på ovennevnte grunnlag avvist klagers erstatningskrav.

### Nemnda bemerker

Blir reisegods skadet eller går det helt eller delvis tapt, er flyselskapet ansvarlig såfremt hendelsen som har forårsaket skaden er inntruffet på flyet mens godset var i flyselskapets varetekt, jf. luftfartsloven § 10-18 / Montrealkonvensjonen artikkel 17 nr. 2. Ansvarer er imidlertid begrenset til SDR 1131 per passasjer, jf. luftfartsloven § 10-22 og forskrift om fraktførers ansvar for skade ved lufttransport av passasjerer, reisegods og gods § 1 tredje ledd.

Norwegian har opplyst at bagasjen ble skannet på bagasjebåndet etter ankomst og deretter tilgjengeliggjort for passasjerer. Nemnda kan ikke se at denne opplysningen er dokumentert på noen måte. Nemnda mener derfor at Norwegian må være ansvarlig for bagasjen. Erstatningen fastsettes til SDR 1131.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers bagasje med SDR 1131.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)