

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon og kompensasjon for forsinket og ødelagt bagasje.

Dato

21.03.2019

Saksnummer

2018-02692

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegian fra Stockholm (ARN) til Oslo lufthavn (OSL) med DY807 16. juni 2018, og videre til Stavanger (SVG) med DY532 samme dag. Klagers bagasje ble forsinket, og ankom ikke før 23. juni. Hun har forklart at hun gjentatte ganger ringte Norwegian, samt at hun kontaktet selskapet pr. e-post. Da bagasjen endelig ankom var den full av riper og merker.

Klager har på bakgrunn av det ovennevnte fremsatt krav om refusjon av flybilletten, samt kompensasjon for ødelagt bagasje.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY532 fra Oslo til Stavanger 16. juni 2018. Ved ankomst til Stavanger ble det skrevet en PIR-rapport med referansenummer SVGDY30104. Den forsinkede bagasjen ble levert til klager 23. juni.

Den 30. juni, syv dager etter at bagasjen ble mottatt, mottok Norwegian en e-post fra klager hvor hun hadde fremsatt krav om refusjon av sine flybilletter som følge av forsinkelse og skadet bagasje. Norwegian responderte 3. juli med ønske om mer informasjon, samt bilde av den skadede bagasjen.

Ved skadet bagasje kan Norwegian kun bli holdt ansvarlig for bagasjens verdi i de tilfeller hvor bagasjen ikke lenger er mulig å bruke. Riper og merker som anses som overfladiske kan ikke Norwegian holdes ansvarlig for. Selskapet har ikke mottatt ytterligere informasjon fra klager, og avviser på denne bakgrunn hennes krav.

Nemnda bemerker

Klager reiste med Norwegians flyvning DY532 fra Oslo til Stavanger 16. juni 2018, og klagers bagasje kom syv dager forsinket frem. Klager krever kompensasjon for flybillett og for ødelagt bagasje.

Klager har fremlagt bilder av sin koffert, som skal ha fått riper og merker etter flyvningen.

At koffertene blir påført slitasje av en flyreise, og får riper og liknende overflatiske merker, er helt normalt. Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for erstatning for denne type slitasje. Det er kun i tilfeller der bagasjen blir skadet/ødelagt at det er grunnlag for erstatning. Det er ikke sannsynliggjort i dette tilfellet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)