

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av taxiutgifter for å hente forsinket bagasje på flyplassen.

Dato

24.08.2020

Saksnummer

2019-04502

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

24. august 2019 reiste klager og en medpassasjer med DY940 fra Oslo til København, med ankomst i København kl. 14.15. Den innsjekkede bagasjen ble imidlertid ikke levert på bagasjebåndet. Klager rapporterte om dette, og dro deretter til hotellet sitt. Klager anfører at en Norwegian-representant ringte dem i 23-tiden samme dag og fortalte at bagasjen hadde kommet med 18-flyet. Norwegians representant kunne møte klager og medpassasjeren med bagasjen deres på flyplassen dersom de kom med det samme. Klager anfører at hun imidlertid ble anbefalt å la bagasjen stå på flyplassen til neste dag, da klager og medpassasjeren skulle hjem igjen.

Klager valgte å dra til flyplassen med det samme for å hente bagasjen. Hun krever refusjon av taxiutgiftene til og fra flyplassen, pålydende 696 DKK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager opprettet en PIR-rapport ved ankomst på Kastrup lufthavn den 24. august 2019. Klagen ble sendt inn til Norwegian 9. september 2019.

Flyplassen har avtale med et leveringsfirma og dermed muligheten til å levere bagasje som blir forsinket. I dette tilfellet valgte klager å selv hente bagasjen, og Norwegian kan da ikke gi refusjon av taxiutgifter til og fra flyplassen. Dersom klager hadde tatt kontakt med Norwegian, ville hun ha fått beskjed om at hun ikke ville få refundert utgifter til transport til Kastrup lufthavn i forbindelse med henting av bagasjen.

Klager skulle reise hjem dagen etter, den 25. august, fra Kastrup lufthavn, og klager kunne ha hentet bagasjen sin da.

Dersom klager hadde hatt behov for å kjøpe inn toalettartikler og nødvendige klær mens hun ventet på bagasjen, ville Norwegian ha refundert slike utgifter på visse vilkår.

Norwegian dekker rimelige utgifter i forbindelse med de mest nødvendige innkjøpene mens passasjerer venter på den forsinkede bagasjen sin. Flyselskapets ansvar for slike utgifter er begrenset, i henhold til internasjonale regler.

Norwegian dekker opptil 350 SEK for innkjøp av toalettartikler og 50 % av nødvendige innkjøp av klær/utstyr som har en direkte forbindelse med innholdet i den forsinkede bagasjen.

Når passasjerer krever full erstatning for klær (med unntak av undertøy og toalettartikler), må klærne sendes inn til Norwegian sammen med de originale kvitteringene og PIR-rapporten.

Klær som returneres til Norwegian, doneres til en veldedighetsorganisasjon.

Norwegian behandler alle kundene likt og kan dermed ikke gjøre noe unntak i dette tilfellet.

På bakgrunn av dette kan ikke klagers krav om refusjon av taxiutgifter imøtekommes.

Nemnda bemerker

Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20 / Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinket bagasje.

Klager har oppgitt at hun fikk beskjed om at bagasjen kunne hentes på Kastrup lufthavn om kvelden den 24. august. Norwegian har på sin side anført at klager kunne ha hentet bagasjen sin på Kastrup lufthavn dagen etter, da hun skulle hjem igjen.

Etter nemndas oppfatning kan det ikke forventes at passasjerer må vente til hjemreisen for å hente bagasjen sin. Bagasjen skulle ha vært fraktet til klagers hotell av Norwegian. Nemnda anbefaler derfor at flyselskapet refunderer klagers taxiutgifter til og fra flyplassen for å hente bagasjen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler 696 DKK til klager.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Gøran Jenssen (Widerøe)