

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering,
samt krav om erstatning for forsinket bagasje.

Dato

10.11.2020

Saksnummer

2020-00646

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to voksne og et spedbarn) skulle reise fra Oslo til Stavanger den 31. januar 2020 kl 16.15 med DY538. Klokken 14.44 ble klager informert om at avgangen var kansellert. Han ble booket om til ny avgang kl 17.05. Da klager ankom Stavanger var ikke hans bagasje ankommet. Denne bestod av en bag, en barnevogn og et bilsete. Etter en time mottok han baggen. Bilsetet og barnevognen ble først levert dagen etter, og da viste det seg at en del av barnevognen manglet (adapter) .

Formålet med reisen var feiring av en 92-års dag. Forsinkelsen og venting på bagasjen gjorde at kvelden og påfølgende dag ble delvis ødelagt. Klager stiller seg kritisk til den dårlige kundeservicen de har mottatt i forbindelse med denne hendelsen.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt erstatning for manglende del av barnevogn med kroner 248.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY538 ble kansellert grunnet inspeksjon av flyet for å utelukke teknisk feil. Det viste seg at det ikke var teknisk feil ved flyet. Klager og hans familie ble booket om på ny avgang 50 minutter etter opprinnelig avgang, med DY540 kl 17.05. Dette flyet landet med en forsinkelse på 42 minutter, klager ankom derfor Stavanger 1 time og 32 minutter forsinket.

Klager ble informert om kanselleringen mindre enn 7 dager før avgang. Han ble booket om til avgang som ikke tok av mer enn 1 time før planlagt avgangstid, og som ankom endelig bestemmelsessted mindre enn 2 timer etter planlagt ankomsttidspunkt. I

henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5.1.c.iii) er ikke denne kanselleringen kompensasjonsberettiget.

Basert på ovenstående kan vi ikke imøtekomme klagers krav om kompensasjon.

Klager hevder barnevognen ble levert tilbake med en manglende del. Norwegian avslår dette kravet da vognen ikke var pakket i henhold til Norwegians retningslinjer.

Det er ikke alt som er egnet for flytransport. På Norwegian sin hjemmeside kan passasjerene lese betingelsene for hvordan bagasje bør pakkes. Barnevogner må pakkes i hard og/eller polstret emballasje for optimal beskyttelse, og passasjer har både mulighet til å leie på flere flyplasser samt kjøpe tilpasset emballasje i de fleste barnevognforretninger. Alle passasjerer må godkjenne at han/hun har lest Norwegians generelle betingelser før bestillingen kan fullføres.

Barnevognposer som er å få kjøpt på flyplassene hindrer ikke skade på barnevognene da posene ikke er av hard emballasje. Derimot er de mer ment for at olje fra hjul og annet smuss fra barnevognen ikke skal tilgrise annen bagasje.

Montrealkonvensjonens artikkel 20 sier følgende:

Beviser fraktføreren at den person som krever erstatning, eller den person som er opphavet til hans eller hennes rettigheter, har forårsaket eller medvirket til skaden ved uaktsomhet, annen feil eller unnlatelse, skal fraktføreren helt eller delvis fritas fra sitt ansvar overfor denne personen i den utstrekning slik uaktsomhet, feil eller unnlatelse forårsaket eller bidro til skaden.

På grunnlag av ovennevnte kan ikke Norwegian imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Ved informasjon om kanselleringen mindre enn syv dager i forveien, faller retten til erstatning bort hvis flyselskapet har tilbudt passasjerer omruting slik at han kunne reise høyst en time før planlagt avgangstid og ankomme det endelige bestemmelsesstedet senest to timer etter planlagt ankomsttid, jf artikkel 5 nr 1 bokstav c) iii).

I dette tilfellet ble klageren tilbudt omruting til en flygning 50 minutter etter sin opprinnelige avgang, og han ankom sitt endelige bestemmelsessted 1 time og 32 minutter forsinket. Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

Klager krever videre erstatning på 248 kroner for manglende del av barnevognen som ble levert ham et døgn forsinket.

I henhold til luftfartsloven § 10-18 første ledd er fraktfører ansvarlig for skader på reisegods «såfremt den hendelse som har forårsaket skaden, er inntruffet ombord på luftfartøy eller mens godset var i fraktførerens varetekt. Fraktføreren er likevel ikke ansvarlig i den utstrekning skaden skyldes reisegodsets egen beskaffenhet eller av feil eller mangler ved reisegodset». Det er ikke anledning til å ta forbehold i generelle vilkår som begrenser fraktførers ansvar etter luftfartsloven.

Det er langvarig nemndspraksis for at skader på barnevogn er erstatningsmessig i henhold til luftfartsloven. Det finnes riktignok beskyttende emballasje for barnevogner på markedet, og det må forventes at flere tar denne type emballasje i bruk. Slik Norwegians vilkår er utformet, pålegges ikke slik emballasje benyttet, det er kun en anbefaling. Barnevogner er svært vanlig å medbringe som bagasje, og vanligvis skjer transporten uten at skade inntreffer. Flyselskapene bør ha et opplegg for skånsom håndtering av disse.

Luftfartsloven § 10-18, jf. § 10-19 pålegger selskapet objektivt ansvar for gods. Unntaksvis kan reisegodsets egen beskaffenhet unnta selskapet fra ansvar. Det samme gjelder dersom flyselskapet kan godtgjøre at skaden skyldes mangelfull pakking av reisegodset.

I dette tilfellet mener nemnda at Norwegian ikke har godtgjort at skaden skyldes mangelfull pakking av reisegodset.

Nemnda anbefaler derfor at Norwegian utbetaler 248 kroner til klager.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian betaler ut 248 kroner.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)