

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for dekningskjøp i påvente av bagasje.

### Dato

23.05.2024

### Saksnummer

2023-03907

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle på ferie og reiste fra London til Oslo Gardermoen den 14. august 2023 med Norwegian. Formålet med reisen var en 7-dagers Norges-tur. Da klager ankom Gardermoen, var ikke hans innsjekkede bagasje på bagasjebåndet. Han rapporterte sin bagasje savnet, og fikk beskjed om at han kunne kjøpe inn nødvendige klær og utstyr i påvente av bagasjen.

Siste dag på ferien mottok klager sin bagasje.

Tre måneder senere fikk klager beskjed fra Norwegian om at de ikke kan imøtekomme hans krav om erstatning av utgifter til innkjøp, fordi en annen passasjer hadde tatt klagers bagasje ved en feil. Klager stiller seg kritisk til at han selv skal lide for dette, og mener Norwegian burde hatt bedre prosedyrer for hendelser som dette.

#### Innkjøp:

Klær og turutstyr på Sport Outlet NOK 1 504

Klær på Jack & Jones NOK 1 098

Toalettutstyr på Meny NOK 109

Toalettutstyr på Normal NOK 67

Varer kjøpt på internett NOK 1 500 (ikke dokumentert)

Klager krever innkjøp for NOK 4 278 erstattet.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegian DY1311 14. august 2023 fra London Gatwick til Oslo Gardermoen. Ved ankomst meldte klager om at bagasjen ikke ble lokalisert på bagasjebåndet og savnet, og klager fikk Property Irregularity Report med ref. OSLDY72462 iht. rutinene.

Dagen etter ankomst, 15. august 2023, ble det oppdaget at uregelmessigheten skyldtes at en annen passasjer hadde tatt feil bagasje. Norwegian sine representanter på flyplassen oppdaterte saken med denne informasjonen, samt at personen som hadde tatt feil bagasje ikke kunne levere denne tilbake før 16. august 2023. Ved første mulighet leverte Norwegian bagasjen til klager den 17. august 2023, som en tjeneste.

Dersom bagasjen blir lastet på flyet og levert ved ankomst på bagasjebåndet, har flyselskapet levert sin tjeneste og gjort bagasjen tilgjengelig for den reisende. Bagasjen var i dette tilfellet ikke forsinket og forsinkelsen var ikke forårsaket av flyselskapets håndtering. Dersom en annen passasjer tar feil bagasje med seg, vil flyselskapet gjøre sitt ytterste for å hjelpe klager med å bli gjenforent med sine eiendeler. Flyselskapet leverte i dette tilfellet ut bagasjen til klager så snart det lot seg gjøre. Utover dette kan ikke flyselskapet holdes ansvarlig for tap/kostnader, da «forsinkelsen» ikke er forårsaket av flyselskapet og dermed utenfor deres kontroll.

Norwegian viser til Montrealkonvensjonens artikkel 19:

#### Article 19 — Delay

The carrier is liable for damage occasioned by delay in the carriage by air of passengers, baggage or cargo. Nevertheless, the carrier shall not be liable for damage occasioned by delay if it proves that it and its servants and agents took all measures that could reasonably be required to avoid the damage or that it was impossible for it or them to take such measures.

Norwegian kan bekrefte at bagasjen var lastet på samme fly som klager og levert /gjort tilgjengelig for klager ved ankomst. Vi kan ikke holdes ansvarlig for at andre passasjerer tar feil bagasje.

Norwegian har forståelse for at det var en frustrerende situasjon for klager, men flyselskapet kan dessverre ikke imøtekomme kravet om refusjon av utgifter. Norwegian anbefaler at klager kontakter egen forsikring.

#### **Nemnda bemerker**

Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20 / Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinket bagasje. Utlegg til for eksempel klær og toalettartikler som skyldes et nødvendig behov kan klager kreve erstattet, og her har klager et ansvar for å begrense utgiftene.

Da klager ankom Gardermoen var hans innsjekkede bagasje ikke på bagasjebåndet. I ettertid viser det seg at en annen passasjer ved en feil har tatt klagers bagasje fra bagasjebåndet i stedet for sin egen.

Klager meldte bagasjen savnet, og fikk beskjed om at han kunne gjøre nødvendige innkjøp. Klager har fremlagt kvitteringer på innkjøp for til sammen NOK 2 778, og krever

dekning for dette og ytterligere NOK 1500. Etter nemndas syn var de innkjøpene som er dokumentert nødvendige, og klager har begrenset utgiftene. Spørsmålet for nemnda er om Norwegian er ansvarlig for klagers tap.

Klagers bagasje var ikke forsinket, men ankom Gardermoen på samme fly som klager, og ble lagt på bagasjebåndet. At bagasjen ved et uhell ble tatt av en annen passasjer, er etter nemndas syn ikke noe Norwegian kan lastes for, og omfattes ikke av flyselskapets ansvar etter luftfartsloven § 10-20 / Montrealkonvensjonen artikkel 19.

Nemnda kan derfor ikke anbefale at klager gis medhold. Nemnda anbefaler klager å kontakte sitt forsikringsselskap.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Martine Marlene Ruud (SAS)

Martine Neerland Brustad (Forbrukerrådet)