

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om dekning av utgifter grunnet forsinket bagasje.

Dato

14.01.2020

Saksnummer

2019-01117

Tjenesteytere

China Southern Airlines Amsterdam Office

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Stavanger til Melbourne via Amsterdam og Guangzhou den 29. november 2018.

Da klager ankom flyplassen i Melbourne ble hun ropt opp på høytaleranlegget med beskjed om å henvende seg til ankomsts-service. Her fikk hun beskjed om at bagasjen hennes ikke hadde dukket opp, men at de ikke visste hvorfor. Klager fikk beskjed om at den skulle komme neste dag. Det samme ble fortalt frem til dag nr. 5. På denne dagen fikk klager beskjed om at flyselskapet ikke visste hvor bagasjen hennes var.

Klager tok kontakt med flyselskapene hun hadde fløyet med. Etter dag nr. 8 fikk klager beskjed fra China Southern Airlines om at hennes bagasje befant seg i Kina, og at den var blitt stoppet i en sikkerhetskontroll. Det hadde blitt funnet en lighter i bagasjen som måtte fjernes før den kunne sendes videre. Klager fikk beskjed om at hun måtte oppgi koden til låsen på kofferten. Klager reagerer på at flyselskapet ikke hadde utstyr til å åpne en TSA-godkjent bagaselås. Koden ble likevel oppgitt. Bagasjen ble sendt til Melbourne én dag før klagers hjemreise. Ettersom klager på dette tidspunktet befant seg et annet sted (Cairns) ble det avtalt at bagasjen skulle sendes tilbake til Norge.

Tilbake i Norge fikk klager beskjed om at hun skulle motta bagasjen innen tre dager. Det gikk en uke, og klager hadde fortsatt ikke mottatt bagasjen. Klager kontaktet ankomsts-service/bagasjeservice i Melbourne, og fikk beskjed om at bagasjen hadde blitt stoppet enda en gang i Kina. Etter stoppet i Kina ble den sendt tilbake til Melbourne. Bagasjen måtte deretter sendes tilbake til Norge enda en gang. Klager mottok bagasjen to uker etter hjemkomst.

Klager var uten bagasjen hele ferien, samt to uker etter hjemkomst. I forbindelse med dette måtte hun foreta mange innkjøp, på til sammen litt over 9000 NOK. Klager har

mottatt 6000 NOK fra sitt forsikringsselskap, og tilbud om 200 AUD (ca. 1200 NOK) fra China Southern Airlines. Klager lurte på om hun kan ha krav på ytterligere erstatning.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

China Southern Airlines forklarer at forsinkelsen av bagasjen skyldtes at den ble holdt igjen i sikkerhetskontrollen i Guangzhou grunnet funn av en lighter i bagasjen. Dette er det forbudt å ha med i innsjekket bagasje. Forsinkelsen oppstod således på grunn av forhold på klagers side.

Uavhengig av dette har flyselskapet kompensert klager med 200 AUD i henhold til sine retningslinjer for kompensasjon og ansvarsgrense ved Melbourne.

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 nødvendige behov kan klager kreve erstattet, men klager har et ansvar for å begrense utgiftene.

Etter nemndas syn må klagers innkjøp anses rimelige og nødvendige i betraktning av den lange forsinkelsen som skjedde på vei til en lengre feriereise. Klager har til sammen fått utbetalt cirka 7200 NOK for den forsinkede bagasjen; 6000 fra sitt forsikringsselskap, og 200 AUD fra flyselskapet. Totalsummen for dokumenterte utgifter var på 1360, 82 AUD (ca. 8547 NOK). Nemnda anbefaler etter dette at China Southern Airlines bør erstatte resterende sum som konvertert er cirka 1347 NOK.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at China Southern Airlines erstatter klager med ytterligere 1347 NOK.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)