

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av taxiutgifter etter forsinket utlevering av bagasje.

Dato

02.11.2016

Saksnummer

1530/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste fra Praha til Oslo 11. mai 2015 med DY1505 og ankom kl. 23:55. Klagers måtte vente to timer på sin bagasje og derav hadde buss og tog fra Gardermoen til Oslo sluttet å gå. Klager tok kontakt med kundeservice til Norwegian på flyplassen og de opplyste at klager kunne ta taxi og få refundert utgiften.

Klager krever refundert av taxi utgiften fra Gardermoen til Oslo.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian Air Shuttle ASA har i det vesentlige anført:

Norwegian beklager at bagasjen ble levert sent ved ankomst med DY1505 fra Praha til Oslo den 11. mai 2015. Rapporten som Norwegian har sjekket opp og funnet ut at ventetiden for bagasjen for denne flyvningen var på 89 minutter.

Norwegian viser til Luftfartsloven om forsinkelse av reisegods:

«§ 10-20. Ansvar for forsinkelser

Fraktføreren er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, reisegods og gods, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at det ikke har vært mulig for dem.»

Klager anfører at hun skal ha fått beskjed på flyplassen om at taxi vil bli refundert. I henhold til Norwegian sine interne retningslinjer skal agenten legge informasjon i bestillingen dersom det blir gitt lovnader utover det vanlige. Dette er ikke gjort i klagers bestilling. Norwegian finner det derfor ikke sannsynliggjort at dette skal ha blitt lovet klager i dette tilfellet.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Klager har opplyst at all offentlig kommunikasjon var sluttet å gå da hun endelig fikk utlevert bagasjen. Norwegian har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Norwegian er ansvarlig for tap som følge av bl.a. forsinkelse av reisegods, jf. luftfartsloven § 10-20. Taxiutgiftene var i dette tilfellet en direkte følge av den forsinkede bagasjeutlevering, og klager har rett til å få erstattet sitt utlegg.

Det er etter dette uten betydning om Norwegians representant sa at klager ville få dekket taxiutgifter. Nemnda finner det imidlertid i motsetning til Norwegian sannsynlig at Norwegians representant sa at klager ville få dekket taxi. Alternativet hadde vært å vente på flyplassen til offentlig kommunikasjon startet neste morgen. Dette syntes uforholdsmessig i den foreliggende situasjon.

Nemnda bemerker avslutningsvis at Norwegian i svaret til klager har skrevet at «I henhold til gjeldende regelverk er vi ikke forpliktet til å dekke utgifter til transport etter ankomst.» Som denne saken viser, og som Norwegian erkjenner ved å henvise til luftfartsloven § 10-20, er ikke dette riktig.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers taxiutgifter.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Tove Husa Wiger, SAS Norge, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap ASA.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.