

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet ikke utlevert bagasje som følge av streik blant bagasjepersonalet.

Dato

14.09.2020

Saksnummer

2020-00598

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med sin fem måneder gamle datter fra Oslo til København den 31. januar 2020 kl 17.25 med DY948. Ved ankomst fikk hun ikke utlevert sin bagasje grunnet streik blant bagasjepersonalet. Hun fikk beskjed om å enten stille seg i en lang kø, eller komme tilbake senere. Da det var sent og fordi klager reiste med et lite barn valgte hun å dra fra flyplassen. Klager mottok bagasjen sin etter to dager.

Klager måtte gjøre nødvendige innkjøp for tilsammen DKK 1 394,15. Hun krever disse utgiftene refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Oslo til København ombord på DY948 den 31. januar 2020. På grunn av streik hos bakkepersonale på Kastrup var køen for å melde om forsinket bagasje lang. Klager reiste med lite barn og valgte derfor og meldte kofferten forsinket på et senere tidspunkt. En rapport ble opprettet den 02. februar 2020 med referansenummer CPHDY50504.

Klager sendte et krav til Norwegian den 03. februar 2020. Den 05. februar 2020 mottok klager svar. Klagen ble avslått grunnet streik hos bakkepersonell på Kastrup, denne uregelmessigheten ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble iverksatt.

Streiken startet 31. januar og ble avsluttet 01. februar. Klager ble bedt om å kontakte sitt forsikringsselskap for om mulig å få dekt utgiftene.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager reiste fra Oslo til København den 31. januar 2020 sammen med sin fem måneder gamle datter. Klager mottok ikke bagasjen sin ved ankomst i København, men mottok den først to dager senere.

Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinket bagasje. Fraktøren, i dette tilfellet flyselskapet, er imidlertid fri for ansvar dersom han "godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem." Det foreligger her et presumsjonsansvar, og det er flyselskapet som må bevise at unntaket kommer til anvendelse.

Borgarting lagmannsrett har i LB-2013-76572 uttalt at:

"Fraktfører må bevise at det foreligger en force majeure-situasjon som verken kunne ha vært unngått eller overvunnet. Basert på det Kjelland skriver om Transportklagenemndas praksis, legger lagmannsretten til grunn at rettskilder om praksis knyttet til artikkel 5 nr 3 i EUs forordning 261/2004, som styrket flypassasjerers rettigheter ved forsinkelse, også gir veiledning ved tolking av § 10-20. Lagmannsretten forstår ansvarsregelen i luftfartsloven slik at det ved bedømmelsen av om fraktfører har iverksatt de hindringstiltak som kan kreves, gis anvisning på en forholdsmessighetsvurdering, der ressursbruken ved tiltakene må stå i et rimelig forhold til de avhjelpende effektene, og at det må være praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå skaden."

Norwegian har forklart at årsaken til forsinkelsen i klagers bagasje var streik blant personalet på Kastrup flyplass i København. Norwegian har imidlertid ikke fremlagt dokumentasjon på at det var streik på Kastrup, og heller ikke redegjort for hindringstiltak. Etter nemndas syn har Norwegian ikke sannsynliggjort at unntaket kommer til anvendelse, og klager har derfor krav på erstatning for forsinket bagasje.

Utlegg til for eksempel klær og toalettartikler som skyldes et nødvendig behov kan klager kreve erstattet, men klager har et ansvar for å begrense utgiftene. I dette tilfellet kjøpte klager noen toalettartikler, en ladekabel, klær til sin datter og seg selv. Klager krav fremstår for nemnden som rimelige da innkjøpene bare omfatter nødvendige dekningskjøp i deres situasjon. Ettersom artiklene klager har gått til innkjøp av er rimelige og nøkterne, mener nemnden klagers berikelse ikke er vesentlig.

Klagers totale krav utgjør totalt DKK 1 394,15 og nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler dette til klager.

Vedtak

Transportklagenemnden - fly anbefaler at Norwegian utbetaler 1394,15 DKK til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
Gøran Jenssen (Widerøe)
Joachim Sponheim (SAS)