

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for forsinket bagasje. Bagasje forsinket i 26 dager.

Dato

08.04.2021

Saksnummer

2020-02487

Tjenesteytere

Widerøe

British Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager fløy fra London til Bergen via München den 3. april 2020 med British Airways og Widerøe i forbindelse med at han skulle flytte tilbake til Norge. Strekningene London-München og München-Bergen var bestilt separat. Bagasjen ble sjekket inn hele veien, jf. vedlagt bagasje-tag.

Da klager ankom Bergen oppdaget han at hans to kolli var savnet. Det var ingen på meldekontoret i Bergen ved ankomst. Klager har fremlagt kopi av e-post sendt til Widerøe dagen etterpå, den 4. april kl. 10.56.

Bagasjen kom ikke til rette før etter 26 dager, altså den 30. april 2020. Dette til tross for flere muligheter.

Widerøe vil ikke betale erstatning for tapt bagasje (krav på erstatning etter 21 dager med savnet bagasje).

Klager opplevde en generelt dårlig kundeoppfølging. Han måtte gjentatte ganger purre og kontakte flere forskjellige i Widerøe for å starte søk på bagasjen og for at det skulle bli fulgt opp. Dette i motsetning til British Airways som var svært behjelpelige.

I den ene kofferten har klager vedlagt innholdsliste med verdier på totalt 45 500 NOK. I den andre bagasjen er verdiene listet opp totalt 22 400 NOK. Når det gjelder selve koffertene, er den ene en Samsonite som klager fikk i gave i 2017. Den andre var en eldre Samsonite med litt slitasje, nærmere 10 år gammel. Innkjøpspris på kofferten er oppgitt til henholdsvis 2000 og 4999 NOK. Den ene skal være i størrelse 75X28 og den andre i størrelse 55. Når det gjelder kvitteringer på innholdet i bagasjen er det litt vanskelig, ettersom det stort sett er tale om klær som er kjøpt overalt over tid.

Klager har til nå kun fått erstattet 50% av utgifter til nødvendige klær i ventetiden. Klager krever erstatningen/beløpet en har rett på dersom bagasjen har vært savnet i over 21 dager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

British Airways har anført:

Klager var booket til å fly med British Airways på følgende flyvning: BA960 / London Heathrow (LHR) til München (MUC) / 03APR20 14:55 / 03APR20 17:55. Klager gjennomførte bookingen på British Airways sine hjemmesider den 29. mars 2020.

Klager har opplyst at han var booket på LHR (London) -MUC (München) -BGO (Bergen). British Airways bekrefter at MUC-BGO var booket på en helt separat booking, og at flyvningen ble operert av Widerøe.

Når passasjerer har en "videreforbindelse" på en annen billett, så er denne flyvningen klassifisert som en helt separat flyvning. British Airways sine systemer ville ikke visst at passasjerer hadde en flyvning med et annet selskap. Derfor, når British Airways sjekket inn klagers bagasje i London, ble den kun sjekket inn til München, og ikke Bergen. Passasjerer måtte hentet bagasjen ved ankomst i München og sjekket den inn på nytt for reisen med Widerøe. British Airways viser til vedlagt dokumentasjon på at bagasjen ikke ble sjekket inn helt til Bergen.

British Airways kan ikke erstatte noen av klagers utgifter, da det kan dokumenteres at bagasjen ble lastet på klagers flyvning til München. De har med dette oppfylt plikten til å sørge for at bagasjen ble sendt sammen med klager. British Airways er derfor ikke ansvarlig for å utbetale noen kostnader for forsinket bagasje.

British Airways ønsker å beklage dersom det oppstod forvirring rundt innsjekk av hans bagasje.

Klager har fremmet klage til Widerøe. Klager må ta direkte kontakt med Widerøe. Det vises imidlertid til befordringsvilkårene punkt 8k) hvor det står: "Unless clause 8i3 applies, you must collect your checked baggage as soon as we have made it available at your place of destination or stopover. If you do not collect it within a reasonable time, we may charge you a storage fee. If you do not claim your checked baggage within three months from the date we make it available, we may dispose of it without any liability to you".

Basert på ovenstående informasjon avslår British Airways klagers krav, da bagasjen ankom München.

Widerøe har anført:

Klagers bagasje var forsinket mer enn 21 dager, men den kom til rette og da har man ikke krav på å få dekt som at bagasjen var borte. Bagasjen var ikke tapt i 21 dager, den ble funnet i München, men pga covid-19 og lite flyavganger mellom landene var det vanskelig å få den til Norge. Å søke om å få dekt for tapt bagasje etter en har fått den tilbake, faller på sin egen urimelighet. Widerøe har dekt totalt 1748 NOK for forsinket bagasje, dette i forhold til Widerøe sine retningslinjer etter innsendte kvitteringer. Bagasjen ble meldt savnet 5. april og ble levert til kunden 30. april. Den ble funnet 16. april og klager fikk beskjed om at den var funnet per epost den 17. april.

Nemnda bemerker

Klager sin bagasje kom til rette mer enn 21 dager etter ankomst i Bergen.

Saken ble sendt for tilsvarende til både Widerøe og British Airways. British Airways har forklart og fremlagt dokumentasjon på at klagers bagasje kun var sjekket inn frem til München. De har videre forklart at klager skulle ha sjekket inn bagasjen på nytt i München. Dette grunnet separate bookinger.

Nemnda mener likevel at klager har rimelig grunn til å tro at bagasjen var sjekket inn hele veien. Det vises til den opplastede bagasjetagen. Selv om British Airways har fremlagt dokumentasjon på at bagasjen faktisk ikke var sjekket inn hele veien, mener nemnda at saken må behandles som om bagasjen var sjekket inn hele veien. Nemnda bemerker også til dette at Widerøe har ikke påberopt manglende innsjekk i München som årsak til forsinkelsen på klagers bagasje.

Blir reisegods skadet eller går det helt eller delvis tapt, er flyselskapet ansvarlig såfremt hendelsen som har forårsaket skaden, er inntruffet på flyet mens godset var i flyselskapets varetekt, jf. luftfartsloven § 10-18 / Montrealkonvensjonen artikkel 17 nr. 2. Ansvarer er imidlertid begrenset til 1288 SDR, jf. luftfartsloven § 10-22. Passasjerer kan gjøre sine rettigheter etter § 10-18 første og andre ledd gjeldende dersom innskrevet reisegods ikke er kommet frem senest 21 dager etter det skulle ha kommet frem, eller dersom fraktføreren erkjenner at innskrevet reisegods er gått tapt.

I dette tilfellet kom klagers bagasje til rette, og bagasjen ble mottatt og akseptert av klager som deres. Klagers bagasje kan med dette ikke kategoriseres som «tapt». Det er ingen opplysninger i saken som tilsier at klagers bagasje var skadet eller noe var borte. Klager har følgelig ikke lidd noe økonomisk tap knyttet til dette.

Klager kan imidlertid ha krav på erstatning for tap som følge av den forsinkede bagasjen. I dette tilfellet mener nemnda at flyselskapet i utgangspunktet er ansvarlig for klagers tap i ventetiden på bagasjen, jf. luftfartsloven § 10-20. Klager kan imidlertid kun kreve erstattet utgifter som er rimelige og nødvendige. Klager har i et slikt tilfelle også en tapsbegrensningsplikt.

Nemnda mener både British Airways og Widerøe må regnes som fraktførere i saken.

Klager har for nemnda fremlagt kvitteringer på totalt 3695 NOK, som er utgifter til undertøy og nødvendige klær i ventetiden. Widerøe har refundert 1748 NOK. Klager har i sitt klageskjema til nemnda forklart at han flyttet tilbake til Norge. Han hadde med dette veldig mange eiendeler i den innsjekkede bagasjen. Nemnda mener med dette at utgiftene til klager kan anses som rimelige sett hen til lengden på forsinkelsen. Nemnda mener imidlertid at nyinnkjøpte klær vil medføre en berikelse for klager, og er enig med Widerøe i at erstatningen derfor kan settes til 1748 kroner, som er ca. 50%.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)