

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter som følge av forsinket bagasje.

Dato

08.06.2012

Saksnummer

018/12F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av utgifter som følge av forsinket bagasje.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Klagerne reiste fra Oslo til Stockholm den 13. oktober 2011 med DY816. Ved ankomst Stockholm var bagasjen ikke kommet. Klagerne kontaktet Norwegian og fikk beskjed om at de kunne handle for kroner 1 350 per person. Siden klagerne skulle i 80 års dag måtte de kjøpe endel nødvendige artikler.

I ettertid vil ikke Norwegian refundere utleggene.

Klagerne har mottatt kroner 2 500 per person av sitt forsikringsselskap, men mener de i tillegg har krav på erstatning fra Norwegian.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian beklager at klagernes bagasje ble forsinket på DY816.

I henhold til norske og internasjonale regler for luftfart har flyselskapene et begrenset ansvar for innkjøp av klær og utstyr i forbindelse med forsinket bagasje. Norwegian anser en jakke til SEK 3 800 og diverse varer for SEK 7 200 for en forsinkelse på tre døgn er langt over nødvendighetsbehovet.

Klagerne har mottatt kroner 2 500 per person fra sitt forsikringsselskap, Norwegian har utbetalt forsikringsselskapet regress.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagernes krav utover det de allerede har fått utbetalt.

Nemnda bemerker:

Norwegian er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse av bagasje med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet eller at dette ikke har vært mulig for dem, jf. luftfartsloven § 10-20.

Med «tap» menes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf EU domstolens dom av 6. mai 2010 Waltz-Clickair (C-63/09).

Norwegian har i dette tilfelle erkjent ansvar for den forsinkede bagasje.

Det fremkommer av klagen at klagerne var uten bagasje fra torsdag - søndag.

Klagerne har krevd dekket utgifter med til sammen SEK 14 061. De har fått erstattet SEK 5 000 av sitt forsikringsselskap. Ved vurderingen av erstatningens størrelse har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, finner det sannsynlig at klagerne har hatt utgifter ut over SEK 5 000. Flertallet viser til at reisefølget bestod av to personer som skulle i 80-årsdag, og at oppholdet i Stockholm varte i fire døgn. Det er påregnelig at man i et slikt tilfelle må kjøpe inn klær, kosmetikk mv. Flertallet er videre av den oppfatning at det er påregnelig at passasjerer skal i selskap, og at det således er nødvendig med klær som passer til dette. Flertallet kan ikke se at klagerne i dette tilfelle har foretatt innkjøp ut over det som anses som nødvendig.

Mht. erstatning for direkte utgifter, har nemnda tidligere akseptert at erstatningen for klær reduseres med inntil 50% dersom passasjerer beholder klærne. Nemnda har gjort unntak for nødvendig undertøy mv. Tilsvarende må normalt gjelde for toalettartikler/sminke. Det fremkommer av saken at klagerne har beholdt de innkjøpte klærne.

Flertallet anbefaler etter en samlet skjønnsmessig vurdering at Norwegian utbetaler klagerne SEK 4 000. Beløpet kommer i tillegg til det beløp klagerne har fått utbetalt fra sitt forsikringsselskap.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at det ikke er grunnlag for erstatning ut over det som allerede er utbetalt.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian betaler klagerne SEK 4 000.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

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.