

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krever dekket taxi grunnet lang venting på bagasje.

Dato

12.07.2016

Saksnummer

1245/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste fra Praha til Oslo 11. mai 2015 kl. 21:55 med DY1505.

Klager ventet ved bagasjebåndet i 1 time og 31 minutter på sin bagasje. Bagasjen kom kl. 01:26. På den tiden hadde alle busser og tog fra Gardermoen sluttet å gå og eneste alternativ var å ta en taxi.

Klager hadde som mål å rekke flytoget kl. 00:30 eller 00:50, henholdsvis 35 og 55 minutter etter planlagt ankomst, som er ca. 10 til 35 minutter senere enn gjennomsnittlig ventetid i Europa. Gjennomsnittlig vente tid i Europa er på 10 - 45 minutter. Klager fikk bagasjen 91 minutter etter ankomst, eller 2 til 4,5 ganger så mye som gjennomsnittlig ventetid rundt i Europa.

Klager mener at det ikke kan være kun denne ene klagen Norwegian har mottatt.

Klager viser til Norwegians generelle vilkår for befordring artikkel 16.4 er Norwegians ansvarlig for tap som følge av forsinkelse «med mindre flyselskapet kan bevise at det, og dets ansatte og agenter, tok alle rimelige forhåndsregler for å unngå skaden, eller det var umulig å ta slike forholdsregler». Klager sier videre at bakgrunnen for forsinkelsen var at de som hadde ansvaret for transport av bagasjen fra flyet til flyplassen hadde gått hjem og menet at dette ligger innenfor Norwegians ansvarsområde. Han viser også til skadeerstatningsloven § 4-1, prinsippene som er nedfelt i høyesteretts avgjørelse inntatt i Rt-1992-1469 (leiebildommen) samt luftfartsloven § 10-20.

Klager krever å få dekket taxi utgifter på kr 1.059. Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian beklager at det tok lang tid å få bagasjen ved ankomst med DY1505 fra Praha den 11. mai 2015. I henhold til gjeldende regelverk er ikke Norwegian forpliktet å dekke transport etter ankomst.

Normal ventetid i ankomsthallene rundt i Europa på bagasje er gjennomsnittlig 20-45 minutter. Det er mange ting som kan påvirke denne tiden.

Norwegian har ikke fått rapport på at det var noe spesielt som skjedde denne kvelden, og de har ikke mottatt noen klager fra andre passasjerer angående lang ventetid. Norwegian har hentet inn en rapport som bekrefter at ventetiden på bagasje for flyvningen denne kvelden var 89 minutter.

Norwegian kan ikke ta ansvar for uregelmessigheter ved driften av bagasjebåndet på Gardermoen og henviser 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.»

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av tilleggskostnader for utlegg til taxi.

Det vises for øvrig til Norwegian sitt brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager måtte vente om lag 90 minutter på bagasjen. Nemnda er av den oppfatning at ventetiden vesentlig overskrider det man normalt må være forberedt på å kunne bli berørt av.

Norwegian er etter nemndas vurdering ansvarlig for tap passasjerene blir påført som følge av forsinket bagasje, herunder utlevering av bagasje, med mindre selskapet godtgjør at de og deres folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, jf. luftfartsloven § 10-20. Nemnda er av den oppfatning at Norwegians ansvar ovenfor passasjerene også gjelder for eventuelle feil i bagasjehåndteringen på flyplassen.

Norwegian har ikke gitt noen nærmere forklaring på årsaken til bagasjeproblemene på Gardermoen denne kvelden og har etter nemndas vurdering ikke godtgjort at de/deres folk/samarbeidspartnere har tatt alle rimelige forholdsregler for å unngå forsinkelsen. Norwegian er følgelig ansvarlig for det tap klager ble påført.

Klager har krevd erstattet taxiutgifter med 1 052 kroner. Norwegian har ikke bestridt nødvendigheten av å ta taxi. De har heller ikke bestridt beløpets størrelse.

Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler en erstatning på 1 052 kroner med fratrekk av besparelse av utgifter til billetter til flytog, 3 x 180 kroner.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler en erstatning på 512 kroner.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap AS, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS.

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.