

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for tapt bagasje.

Dato

15.10.2013

Saksnummer

135/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste fra Antalya til Torp den 28. oktober 2012 med DY2431. Ved ankomst mottok ikke klager sin bagasje. Serviceskranken var da stengt slik at klager ikke fikk meldt fra om hendelsen. Klager kontaktet Norwegian flere ganger i ettertid men kommer ingen vei med selskapet.

Det var klagers kone sin bagasje som ikke kom til rette. Klager skrev som følge av dette at hun aldri før har opplevd å miste sin bagasje. Klager selv har opplevd dette tidligere.

Klager krever erstatning for tapt bagasje, til sammen kroner 20 798.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Først den 21. desember mottok Norwegian tilstrekkelig informasjon til å starte et søk etter klagers savnede bagasje. Etter så lang tid forringer det selskapets mulighet til å lokalisere bagasjen.

Klager har skriftlig bekreftet at han aldri har opplevd å miste sin bagasje tidligere. I følge til World Tracer derimot, har klager tidligere i 2012 meldt sin bagasje tapt, og mottatt full erstatning for denne.

Klager har oppgitt mangelfull og uriktig informasjon. Kun 1 av 60 000 opplever at bagasjen ikke kommer til rette. Klager har opplevd dette to ganger i løpet av et år.

Norwegian må be om oppriktig forklaring fra klager på hvorfor han ikke oppga tilstrekkelig informasjon på et tidligere tidspunkt. Inntil denne foreligger, kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Norwegian er i henhold til luftfartsloven § 10-18 ansvarlig for tap som følge av at innsjekket bagasje blir skadd eller går helt eller delvis tapt som følge av hendelser under lufttransport. Er bagasjen tapt, må passasjeren klage om det til Norwegian umiddelbart etter at tapet oppdages, og senest innen syv dager.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at bagasjen til klagers kone ikke kom frem til Torp den 28. oktober 2012. Det fremgår av Norwegians e-post av 2. juli 2013 til nemnda at PIR-rapport ble laget 28. oktober 2012. Sporing av bagasjen kunne således iverksettes.

Det er uklart for nemnda hvilken kontakt / mangel på kontakt som har vært mellom klager og Norwegian i tiden etter dette. Norwegian har ikke fremlagt sin log over kontaktforsøkene med klager. Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke sannsynliggjort at klager kan lastes for at bagasjen ikke ble sporet opp.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at Norwegian plikter å erstatte klagers tap oppad begrenset til 1131 SDR, jf. luftfartsloven § 10-22, jf. forskrift om fraktførers skadeansvar (FOR-2011-01-06-9) § 1 tredje ledd (1 SDR = ca kr 10,50).

Tapet må sannsynliggjøres. I den utstrekning det er mulig kan dette gjøres ved fremleggelse av kvitteringer, bankutskrifter mv.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers tap oppad begrenset til 1131 SDR.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Gøril Volden Berg, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.