

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning og refusjon. Klager mistet flyet som følge av opphold i sikkerhetskontrollen.

Dato

19.12.2017

Saksnummer

2017-00788

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1060 fra Oslo lufthavn (OSL) til Tallinn (TLL) 4. september 2016 kl. 08.55. Han anfører at han ankom sikkerhetskontrollen på Oslo lufthavn mellom kl. 07.00 og 07.30. Klager har en svært alvorlig skuddskade i venstre skulder fra tidligere militærtjeneste, og hadde ikke med seg legedokumentasjon på dette. Det oppstod ifølge klager en svært ubehagelig sikkerhetskontroll som medførte at klager mistet flyvningen kl. 08.55.

Bagasjen hans var sjekket inn, og hadde allerede kommet med flyet til Tallinn. Klager anfører at pass, PC og en del sensitive dokumenter ble stjålet fra kofferten.

Klager kontaktet på Oslo lufthavn Norwegians representanter med ønske om å bli med neste fly til Tallinn. Også her oppstod det i følge klager en ubehagelig situasjon, hvor Norwegians personale truet med å kontakte politiet. Klager dro til slutt tilbake til Oslo i håp om å finne en løsning. Han booket seg inn på hotell i to netter.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om erstatning for utgifter til nødpass, nytt pass, opphold og forpleining i fire dager i Oslo, samt erstatning for stjålet bagasje, inkl. pass og PC. Kravet beløper seg til kroner 35 168.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om erstatning for savnet innhold som PC og pass, refusjon av nødpass og diverse overnattings- og forpleiningsutgifter da han ikke rakk sin flyvning 4. september 2016 som følge av et opphold i sikkerhetskontrollen.

Innsjekket bagasje skal, i henhold til Norwegians reisebetingelser, ikke inneholde verdifulle gjenstander som PC og pass.

Dersom gjenstander er savnet fra innsjekket bagasje, anbefaler alltid Norwegian at passasjerer oppretter en politirapport og kontakter egen reiseforsikring. Norwegian kan ikke holdes ansvarlig for at passasjerer ikke ankom tidsnok for ombordstigning. Norwegian avviser på dette grunnlag klagers krav om forpleining.

Videre skal ikke pass og PC ligge i innsjekket bagasje, og det er passasjerens eget ansvar å påse at bagasjen er pakket i henhold til selskapets reisebetingelser. Norwegian avviser på dette grunnlag klagers krav om erstatning for savnet innhold og refusjon av utgifter.

Nemnda bemerker

Klager hevder at hans koffert ble stjålet på Gardermoen. Det er noe uklart for nemnda om det hevdes at kofferten ble stjålet under sikkerhetskontrollen, eller om den aktuelle kofferten var sjekket inn.

Klager har videre opplyst at han fikk svært dårlig behandling i Norwegians kundeserviceskranke.

Nemnda mener at det påståtte hendelsesforløp er et bevisspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen i nemnda. Saken avvises derfor, jf. forskrift om klagenemnd for passasjertransport § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Ola Sundh (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)