

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av utgifter i forbindelse med forsinket bagasje.

Dato

15.11.2012

Saksnummer

340/12F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning av utgifter i forbindelse med forsinket bagasje.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste fra København til Oslo onsdag den 25. juni 2008 med DY933. Klagers bagasje ble forsinket, og han mottok den først søndag 29. juni. Klager måtte ta drosje for å gå til innkjøp av klær og nødvendige artikler. Han benyttet telefon og internett for å komme i kontakt med Norwegian. Etter fire år har klager nå fått avslag på sin klage.

Klager sendte i 2008 originale kvitteringer til Norwegian, men disse kom i retur etter tre måneder. Klager turte ikke sende originale kvitteringene til Norwegian på nytt i frykt for at de skulle komme bort, og sendte derfor kopier.

Klager krever erstattet sine utgifter.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian beklager at klagers bagasje ble forsinket, og den lange saksbehandlingstiden.

Ved bagasjeforsinkelser dekker Norwegian innhold i bagasjen, innenfor rimelighetens grenser i forhold til hvor lenge bagasjen har vært borte. Norwegian dekker toalettsaker inntil 350 kroner, samt 50 % av klær og utstyr om dette beholdes av passasjerer. Om klær og utstyr innleveres selskapet, vil de bli dekket 100 %.

Originale kvitteringer må sendes Norwegian før utbetaling kan finne sted. Norwegian har ikke mottatt originale kvitteringer fra klager, og kan på grunnlag av dette ikke imøtekomme hans krav. Saken må for øvrig etter fire år anses som foreldet.

Nemnda bemerker:

Det følger av transportklagenemndforskriften § 5-2 at klager som skal behandles i nemnda må sendes inn senest fire uker etter at klageren har mottatt endelig svar på sin skriftlige reklamasjon til tjenesteyteren. Fristen løper bare dersom svaret gir uttrykk for å være endelig, og dessuten inneholder en skriftlig orientering om adgangen til og fristen for å bringe saken

inn for klagenemnda. Mangler slik skriftlig orientering, må klageren likevel ha sendt saken inn til nemnda innen seks måneder fra siste brev fra tjenesteyteren ble mottatt.

Flygningen fant sted 25. juni 2008. I e-post til klager av 28. august 2008 ba Norwegian om original kvitteringer. De opplyste videre om at klager kunne bringe saken inn for Reklamasjonsnemnda for rutefly dersom han var uenig. Saken ble først bragt inn for nemnda (nå Transportklagenemnda - fly) den 12. juni 2012. Dette er lenge etter ovennevnte frist, og saken blir å avvise fra nemnda.

Nemnda finner likevel på generelt grunnlag å bemerke:

Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved av bagasje. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. Eu domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09). Dommen gjelder erstatning etter Montrealkonvensjonen. Etter nemndas vurdering gir dommen også føringer for tolkingen av luftfartsloven. Tapet må være påregnelig. Utgifter forbundet med innkjøp av nye klær, f.eks. transportutgifter, kan etter nemndas vurdering etter omstendighetene inngå som del av tapet.

Passasjerer må godtgjøre sitt tap. Normalt vil dette enklest kunne gjøres ved innsendelse av originale kvitteringer. I en sak, der passasjerer er i besittelse av originale kvitteringer, er nemnda av den oppfatning at flyselskapet kan kreve at disse innsendes før utbetaling finner sted. Kvitteringene kan gjerne sendes inn rekommandert.

Nemnda bemerker endelig at et krav om erstatning for utgifter som følge av forsinket bagasje foreldes etter tre år, jf. foreldelsesloven § 2.

Vedtak:

Saken avvises.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.