

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for at bagasjen ble forsinket.
Forsikringsselskap har dekket utgifter til klær og toalettsaker.

Dato

11.06.2020

Saksnummer

2019-04023

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

1. juli 2019 reiste klager og en medpassasjer med DY960 fra Bergen til København og med D83380 fra København til Santorini. Bagasjen ble imidlertid forsinket, og klager og medpassasjeren mottok ikke denne før etter henholdsvis åtte og ti dager. De skulle være på ferie i 14 dager. Klager oppgir at de har fått dekket utgifter til klær og toalettsaker av reiseforsikringen.

Klager anfører at de måtte kontakte Norwegian en rekke ganger for å be om informasjon angående bagasjen, og at de måtte hente den selv på flyplassen da den endelig kom frem. Klager anfører videre at de fikk oppgitt et telefonnummer som ikke fungerte og måtte bruke mye tid på å kontakte flyplassen og Norwegian for å følge opp saken selv. Klager stiller seg kritisk til at de fikk svært lite og motstridende informasjon fra Norwegian og at de selv måtte bruke mye tid på å skaffe seg informasjon om bagasjen og å hente den selv. Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Norwegian har tilbudt seg å dekke klager transportutgifter til flyplassen i forbindelse med henting av bagasjen.

Klager krever erstatning som følge av at bagasjen ble forsinket.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Når en bagasje blir forsinket, sendes den med neste mulige flyavgang. Klager fylte ut et skjema på Santorinis lufthavn for å opprette en PIR-rapport samme dag. Forsinkelsesrapporten ble registrert i World Tracer-systemet som flyplassene og flyselskapene bruker.

Klager har fått utbetalt 1075 kroner for transport til flyplassen i forbindelse med henting av bagasjen. Klager har videre fått dekket utgifter til klær og toalettsaker av forsikringsselskapet sitt.

Hadde klager sendt inn et krav om refusjon av utgifter til Norwegian, ville Norwegian ha dekket utgifter til nødvendig innkjøp av klær og toalettsaker frem til klager mottok bagasjen.

Ved forsinket bagasje på utreisen dekker Norwegian opptil 350 kroner per passasjer for nødvendige toalettsaker. I tillegg refunderes 50 % av nødvendige innkjøp som er direkte relatert til innholdet i den forsinkede bagasjen, såfremt kvitteringer på dette legges frem.

I tilfelle passasjerer velger å sende inn innkjøpte klær til Norwegian i etterkant (med unntak av undertøy), refunderes 100 % av verdien på disse. Det må imidlertid være nødvendige innkjøp, og innkjøpene må være innenfor rimelige grenser.

Norwegian utbetaler ikke erstatning for forsinket bagasje. Norwegian dekker heller ikke telefonkostnader som følge av passasjerens samtaler med Norwegian i forbindelse med forsinket bagasje, siden passasjerer blir kontaktet av flyplassen eller av Norwegian når bagasjen er klar for henting eller levering.

De første fem dagene er det flyplassen som har den mest oppdaterte informasjonen i forbindelse med den forsinkede bagasjen. Dersom bagasjen fremdeles ikke er funnet etter fem dager, tar Norwegian over søket etter bagasjen. Klager har selv muligheten til å følge med på fremdriften ved å gå inn på en link som fører til World Tracer-systemet, der alle rapporter som lages på flyplassen, registreres. Denne linken kan man få tak i via flyplassen eller på Norwegians nettsider.

Norwegian har allerede dekket klagers utgifter til transport til flyplassen. Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager har fått dekket sine utgifter til å hente bagasjen på flyplassen av Norwegian.

Spørsmålet er videre om klager har krav på ulempeerstatning som følge av at bagasjen kom henholdsvis åtte og ti dager for sent frem. Klager har fått dekket sitt økonomiske tap av forsikringsselskapet.

Flertallet, flyselskapenes representanter og nemndsleder, viser til at verken forordningen, luftfartsloven § 10-20 eller Montrealkonvensjonen har regler om dekning av ikke-økonomisk tap. I norsk erstatningsrett er regelen at ikke-økonomisk tap ikke har erstatningsrettslig vern med mindre det finnes en særskilt hjemmel for dette.

Det foreligger ikke slik hjemmel her. Det gis kun erstatning for økonomisk tap. Ikke-økonomisk tap dekkes altså som hovedregel ikke.

EU-domstolens dom av 6. mai 2010 i sak C-63/09 Axel Walz - Clickair gir etter flertallets syn ikke i seg selv hjemmel for å tilkjenne ulempeerstatning.

Flertallet mener derfor at det ikke grunnlag for klagers krav om ulempeerstatning.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, er av en annen oppfatning og mener luftfartsloven § 10-20 / Montrealkonvensjonen art 19 åpner for å tilkjenne ulempeerstatning. Luftfartsloven er en kodifisering av Montrealkonvensjonen. Luftfartslovens ordlyd i § 10-20 er «tap», mens Montrealkonvensjonens art. 19 (dansk versjon) er «skade». Det legges til grunn at det ikke er tilsiktet en realitetsendring. Ved forståelsen av konvensjonens og luftfartslovens innhold må EU-domstolens tolkninger tillegges betydelig vekt. I sak C-63/09 «Click-air», note 22, la domstolen til grunn at begrepet «damage» omfatter både ikke-økonomisk og økonomisk tap. Dette må etter mindretallets syn også legges til grunn for luftfartsloven § 10-20 / Montrealkonvensjonen art. 19. Mindretallet går ikke inn på vurderingen av om klager har krav på ulempeerstatning i denne saken.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Stina Gerhardsen (Widerøe)