

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinket bagasje.

Dato

10.10.2012

Saksnummer

156/12F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet forsinket bagasje.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reise fra Budapest til Oslo den 23. desember 2011 med DY1551. Klagers bagasje ble forsinket og ble levert først den 27. desember.

Det var julefeiring og klager fikk endel ekstrautgifter ved å kjøpe klær av venner, for deretter å kjøpe klær tilbake til når butikkene åpnet igjen.

Klager ringte Røros Flyservice, og fikk beskjed om at hun kunne handle inn det hun trengte, og ta vare på alle kvitteringene for deretter å sende de til Norwegian for refusjon. Innkjøpene ble gjort så snart butikkene åpnet 27. desember. Klager var på dette tidspunkt ikke klar over at kofferten var kommet til rette. Hun hadde ikke med seg sin mobiltelefon og var følgelig ikke klar over at Norwegian hadde ringt og sendt sms. Hun fikk kofferten samme dag mellom kl. 1700 og 18.00.

Klager er av den oppfatning at hun kun har kjøpt det nødvendige og krever å få erstattet sine utgifter med totalt kroner 6 539.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian beklager at klagers bagasje ble skadet og forsinket.

Norwegian ønsker å erstatte klagers koffert med kroner 1 000, og ytterligere kroner 1 000 for innkjøp av nødvendige artikler og klær.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om innkjøp av sminke for klær for over kroner 6 500, da varene ble handlet inn etter at kofferten kom til rette.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Norwegian 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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager først fikk sin koffert tilbake om ettermiddagen 27. desember 2011. Norwegian har opplyst at de informerte klager per mobilsva og sms om morgenen den 27. desember at kofferten var kommet til rette. Klager opplyser at hun ikke var kjent med dette da hun gjorde innkjøpene.

Nemnda finner bevissituasjonen uklar. Dette gjelder så vel når klager ble kjent med at kofferten var kommet til rette som hvilket innkjøp som var nødvendig.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og forbrukernes representanter, anbefaler etter en samlet vurdering at klager gis en samlet økonomisk og ikke-økonomisk erstatning på 3 000 kroner. Til fradrag går eventuell tidligere refusjon av utgifter til klær mv. (Erstatning for skadet koffert kommer ikke til fradrag).

Mindretallet, flyselskapenes representanter, finner ikke grunnlag for å anbefale erstatning ut over det som er utbetalt av Norwegian.

På bakgrunn av flertallets vurdering, traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klager gis en samlet erstatning på 3 000 kroner. Til fradrag går eventuell tidligere refusjon av utgifter til klær mv.

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.