

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til låsesmed og jakke. Husnøkler og jakken lå i håndbagasje som måtte sjekkes inn ved ombordstigning. Håndbagasjen ble forsinket.

Dato

15.12.2020

Saksnummer

2020-01006

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med D86072 fra Madrid til Oslo den 17. oktober 2019. Ved ombordstigning i Madrid måtte klagers håndbagasje sjekkes inn, da det ikke var plass om bord på flyet. Klager hadde husnøkler og jakken sin i håndbagasjen. Håndbagasjen kom ikke frem samtidig med klager. Klager anfører at hun bor alene og måtte tilkalle låsesmed for å komme seg inn der hun bor. Hun reiste sammen med foreldrene sine, som skulle overnatte hos henne. Hun kjøpte en jakke på veien hjem.

Klager krever refusjon av jakken pålydende 1399,95 kroner og utgifter til låsesmed pålydende 4400 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning D86072 den 17. oktober 2019 fra Madrid til Oslo. Beklageligvis ble bagasjen hennes forsinket, og hun opprettet en PIR-rapport på Oslo lufthavn ved ankomst.

Norwegian mottok et krav fra klager den 24. oktober 2019. Kravet ble avvist som følge av at passasjerene er ansvarlige for å fjerne ikke-tillatte gjenstander fra innsjekket bagasje før de går om bord på flyet. Når bagasje forsinket på hjemreisen, antar Norwegian i tillegg at passasjerene har tilgang til ting de trenger hjemme.

I henhold til Norwegians vilkår er det ikke tillatt å frakte verdifulle gjenstander, elektroniske apparater, verdifulle dokumenter eller skjøre gjenstander i innsjekket bagasje. Når flyselskapets besetning eller representanter på flyplassen spør om eller blir nødt til å plassere håndbagasje i flyets lasterom, blir bagasjen å anse som innsjekket bagasje.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klagers bagasje ble forsinket under en flyvning fra Madrid til Oslo den 17. oktober 2019. Nemnda legger til grunn at bagasjen ble sjekket inn ved ombordstigningen.

Norwegian er i henhold til luftfartsloven § 10-20 / Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av bagasjen ikke kommer frem. Dette gjelder imidlertid ikke dersom selskapet godtgjør at de og deres folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet eller at dette ikke har vært mulig for dem.

Selskapet har ikke forklart årsaken til at bagasjen ble forsinket. Etter nemndas oppfatning er selskapet derfor i utgangspunktet erstatningsansvarlig for klagers tap.

Klager har bedt om dekning av utgifter til ny jakke og låsesmed som følge av at hun hadde pakket ned jakken og husnøklerne i bagasjen som ble sjekket inn ved ombordstigning.

Nemnda viser i denne forbindelse til luftfartsloven § 10-21 om skadelidtes medvirkning, som fastslår at erstatning kan settes ned eller helt falle bort dersom den skadelidte ved egen skyld har medvirket til skaden.

Etter nemndas syn bør husnøkler ikke sjekkes inn, nettopp på grunn av faren for at bagasjen blir forsinket eller kommer bort i forbindelse med flyvningen. Nemnda mener at klager burde ha fjernet husnøklerne fra håndbagasjen da det ble besluttet at bagasjen måtte sendes i flyets lasterom. Hun ville ikke ha lidt noe tap dersom hun hadde fulgt disse retningslinjene. Nemnda kan heller ikke se at det grunnlag for refusjon av utgifter til ny jakke. Nemnda anbefaler ikke at det gis refusjon for utgiftene som klager pådro seg i dette tilfellet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Forbrukerrepresentant Maite de Geus-Cossard, Forbruker Europa, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndeforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)