

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet forsinket bagasje.

Dato

11.09.2018

Saksnummer

2017-02924

Tjenesteytere

Brussels Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager sønn reiste fra Oslo til Madrid via Brussel den 6. september 2017. Han ankom Madrid 06/09, men bagasjen kom ikke.

Han sendte mail til Customerservice og fikk da beskjed om at bagasjen var funnet og skulle leveres samme dag.

Sønnen satt hjemme hele dagen og kvelden, men ingen dukket opp.

Da klager ringte igjen dagen etter, hevdet de at de hadde forsøkt å levere bagasjen, men ingen var hjemme. Klager fikk så beskjed om at sønnen måtte ta en taxi til flyplassen for å hente den selv, noe som var helt uaktuelt.

Etter 6 dager kom de til slutt med bagasjen etter at klager selv måtte kontakte flyplassen i Madrid hvor de innrømmet at de ikke hadde funnet adressen hans første gang.

Alt sønnen hadde med seg av klær og toalettartikler lå i bagasjen.

Klager måtte kjøpe inn klær og toalettartikler for tilsammen 303, 94 euro, det vises til fremlagte kvitteringer. Klager krever beløpet refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Brüssels Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Brüssels Airlines beklager at klagers bagasje ble forsinket, og ønsker å refundere 62,99 euro tilsvarende fremlagte kvitteringer.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til

å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-3.

Klagen er forelagt selskapet med frist for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Flyselskapet har ikke svart nemnda som legger klagers opplysninger til grunn for vedtaket.

Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinket bagasje.

Bagasjen ble i dette tilfellet forsinket på vei til feriestedet, og først levert etter seks dager.

Innkjøp av nødvendige klesskift og toilettartikler er tap som etter nemndas oppfatning bør erstattes med et rimelig beløp. Klager har lagt frem kvitteringer på innkjøp av klær og toilettartikler til 303,94 euro som nemnda finner rimelig at selskapet erstatter slik situasjonen var.

Nemnda anbefaler at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Borgar Sandvik

Joachim Sponheim (SAS)