

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter ved forsinket bagasje.

Dato

19.12.2017

Saksnummer

2017-00514

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY544 fra Oslo lufthavn (OSL) til Stavanger (SVG) 3. mars 2017 kl. 18.15. Han hadde sjekket inn bagasje. Bagasjen kom imidlertid ikke frem samme kveld, og klager pådro seg i denne forbindelse utgifter til toalettartikler og klær. Han pådro seg også kostnader til hotell, da husnøklerne hans lå i den innsjekkede bagasjen.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om refusjon for toalettartikler og klær til kroner 292,40 og hotellovernatting til kroner 1 049.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bagasjen ble stående igjen i Oslo som følge av stans i bagasjesystemet på flyplassen. Norwegian refunderer kun utgifter ved forsinket bagasje på utreisen. I forbindelse med hjemreise anfører flyselskapet at passasjerene har det mest nødvendige av utstyr og toalettsaker. Dette følger av Norwegians reisebetingelser. Det følger også av selskapets vilkår at nøkler ikke skal pakkes i den innsjekkede bagasjen,

Norwegian anfører at konsekvensene av bagasjeforsinkelsen kunne vært unngått dersom klager hadde fulgt selskapets retningslinjer. Selskapet viser til luftfartsloven § 10-20, jf. Montrealkonvensjonen artikkel 20 og luftfarslovens bestemmelse i § 10-21 om skadelidtes medvirkning.

Norwegian avviser på ovennevnte grunnlag klagers krav.

Nemnda bemerker

Klagers bagasje ble forsinket under en flyvning fra Oslo til Stavanger 3. mars 2017.

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 forklart at forsinkelsen skyldtes stans i bagasjesystemet på Oslo lufthavn, men har ikke fremlagt dokumentasjon som bekrefter dette. Etter nemndas oppfatning er selskapet i utgangspunktet erstatningsansvarlig for klagers tap.

Klager har bedt om dekning av utgifter pådratt som følge av at han måtte ta inn på hotell, da han hadde pakket sine husnøkler ned i bagasjen.

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 er det allment kjent at verdigjenstander som husnøkler må pakkes i håndbagasjen, nettopp på grunn av faren for at innsjekket bagasje blir forsinket eller kommer bort i forbindelse med flyvningen. Nemnda mener at klager burde ha hatt husnøklerne i håndbagasjen, og at han ikke ville ha lidt noe tap dersom han fulgte disse retningslinjene. Nemnda kan derfor ikke se at klager har krav på refusjon av sine utgifter i dette tilfellet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Ola Sundh (SAS)