

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning som følge av forsinket bagasje.

Dato

15.08.2017

Saksnummer

2016-00945

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY641 fra Bergen (BGO) til Oslo lufthavn (OSL) 14. august 2016. Klager hadde vært på fottur i Lofoten i fem dager. Kofferten ble forsinket til Oslo og ble rapportert savnet på flyplassen.

Klager mottok en tekstmelding onsdag 17. august om at kofferten var funnet og ville bli sendt med en flyving samme kveld. Klager kontaktet ved flere anledninger Menzies Aviation og Norwegian, men mottok ingen bekreftelse på at kofferten skulle leveres. Klager skulle delta på en fjelltur fredag 19. august, noe hun ikke kunne gjennomføre da hun manglet nødvendig utstyr. Kofferten ble levert til klager søndag 21. august kl. 21.00.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om erstatning på kroner 2 000 for at hun ikke fikk deltatt på fjellturen 19. august.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers bagasje var forsinket på reisen fra Bergen til Oslo. Klager har bostedsadresse i Sandvika er derfor ikke i like stort omfang rammet av at bagasjen ble forsinket.

Man kan få erstattet utlegg til klær og utstyr med forsinket bagasje på utreisen. Utgiftene må skyldes et nødvendig behov og må være innenfor rimelighetens grenser. For de fleste vil det ikke være nødvendig å kjøpe inn nye klær/utstyr hvis bagasjen er forsinket på hjemreisen. Hva som anses for rimelige og nødvendige kostnader beror på en konkret, skjønnsmessig vurdering av omstendighetene i den aktuelle saken.

Klager anfører at hun ikke kunne delta på en fjelltur etter hjemkomst, da kofferten med fjellskoene ikke hadde kommet til rette. Om klager hadde gått til innkjøp av nye fjellsko ville selskapet refundert halve beløpet dersom hun valgte å beholde skoene, og hele beløpet dersom skoene ble sendt inn.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om kompensasjon.

Nemnda bemerk

Klagers bagasje kom bort under en flyvning til Oslo 14. august 2016. Klager fikk ikke bagasjen levert før 21. august 2016, og gikk derfor glipp av en fjelltur da hun hadde fjellsko og annet utstyr i bagasjen.

Norwegian er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av at bagasjen ikke kommer frem.

Klager har ikke hatt et direkte økonomisk tap, da hun valgte å ikke kjøpe nytt fjellutstyr. Hun har imidlertid krevd kroner 2 000 i erstatning, noe nemnda oppfatter som et krav om erstatning for ulempene hun ble påført ved at hun ble forhindret fra å delta på fjelltur.

Nemndas flertall, nemndsleder, forbrukerrepresentantene og representanten fra SAS, er av den oppfatning at klager har rett til erstatning både for økonomisk og ikke-økonomisk tap. Det vises i denne sammenheng til EU-domstolens dom av 6. mai 2010 (Walz-Clickair), der det fremgår at beløpsbegrensningen i artikkel 22 i Montrealkonvensjonen omfatter såvel økonomisk som ikke-økonomisk tap. Det samme tapsbegrepet må omfattes av luftfartsloven § 10-20, da loven bygger på Montrealkonvensjonens bestemmelser.

Flertallet mener at klagers ikke-økonomiske tap ved at hun ikke fikk deltatt på fjellturen kan settes skjønnsmessig til 1 000 kroner.

Nemndas mindretall, Widerøes representant, påpeker at norske domstoler tradisjonelt har vært tilbakeholdne med å tilkjenne erstatning for "non-material damage" eller "tort og svie" i kontraktsforhold. Basert på denne praksisen mener nemndas mindretall at det ikke er grunnlag for å tilkjenne ulempeerstatning i dette tilfelle.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler kroner 1 000 til klager i erstatning for ikke-økonomisk tap.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)
Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
Gøran Jenssen (Widerøe)
Anne-Kathrine Sand (SAS)