

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon grunnet forsinket bagasje.

Dato

02.11.2016

Saksnummer

1609/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste fra Trondheim til Pisa via Oslo 21. juli 2015 med DY761 og retur den 28. juli. Ved ankomst Oslo fikk ikke klager sin bagasje. Han fikk ikke bagasjen før etter hjemkomst.

Mye av ferien gikk med til å lete etter butikker, kjøpe inn klær, etterlyse bagasjen mv. Klager krever refundert 620 euro for klær mm, flybillettene og 200 euro for hotell. Han krever også kompensasjon for ødelagt ferie-

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian Air Shuttle ASA har i det vesentlige anført:

Norwegian viser til sin hjemmeside hvor det står:

«Erstatning for nødvendige kjøp. Du kan søke om erstatning for det mest nødvendige som for eksempel toalettartikler og lignende som ligger i din innsjekkede bagasje (eller leie av viktig utstyr fordi ditt eget er forsinket).»

Norwegian har refundert klager 357 euro.

Skulle klager ha full refusjon på sitt innkjøp av kjøp klær (unntatt undertøy og toalettartikler), må klærne sendes til Norwegian, sammen med originale kvitteringer og rapporten (Property Irregularity Report). Når dette er mottatt vil Norwegian gi klager full refusjon, inkludert utlegg for porto. Alle klærne vil bli gitt til veldedige organisasjoner.

En bagasjeforsinkelse gir ikke grunnlag for refusjon av flybillettene.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers fulle krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Klagers bagasje kom bort ved utreisen. Klager fikk ikke sin bagasje før han kom hjem. Mye av ferien gikk med til å lete etter butikker, innkjøp, etterspore bagasjen mv. Utbytte av ferien ble begrenset.

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

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at klager har rett til erstatning av så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap. Flertallet viser til EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09), der det fremgår at beløpsgrensen for transportørens ansvar som er oppstilt i Montrealkonvensjonen artikkel 22 gjelder så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap. Flertallet er av den oppfatning at det samme må gjelde for luftfartsloven, som bl.a. bygger på Montrealkonvensjonens bestemmelser.

Mindretallet, flyselskapenes representanter, er av en annen oppfatning. Mindretallet viser til at norske domstoler har vært tilbakeholdne med å tilkjenne erstatning for «non-material damage» eller «tort og svie» i kontraktsforhold, og basert på denne praksisen mener nemndas mindretall at det ikke er grunnlag for å tilkjenne ulempeerstatning i dette tilfellet.

En samlet nemnd er etter dette av den oppfatning at Norwegian plikter å erstatte klagers utlegg til klær, toalettartikler mv. Nemnda oppfatter Norwegian dit hen at de aksepterer dette, men at de ikke vil utbetale mer enn 50 % av taper dersom klager ikke sender klærne til Norwegian (med unntak av undertøy og toalettartikler). Nemnda har ingen innvendinger til dette.

Klagerne ble fløyet til reisemålet, og nemnda kan ikke se at klager har rett til refusjon av billettprisen. Nemnda kan heller ikke se at det er grunnlag for kravet om erstatning av hotellutgifter.

Flertallet anbefaler at klager gis en kompensasjon på 3 000 kroner for ikke økonomisk tap. Flertallet viser til klagers beskrivelse av følgene av at han ikke fikk bagasjen i løpet av ferien.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler en erstatning for ikke økonomisk tap på 3 000 kroner.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Tove Husa Wiger, SAS Norge, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap ASA.

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.