

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for stjålne gjenstander i bagasje, samt for utgifter som følge av forsinket bagasje.

Dato

18.08.2022

Saksnummer

2022-00583

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Praha via Oslo til Tromsø med Norwegian den 6. mars 2022. Han hadde fri håndbagasje som følge av Norwegian rewards fordeler og trodde dermed at han hadde lov til å ha med en stor håndbagasje. Håndbagasjen ble imidlertid fratatt klager ved gaten i Praha og sendt som innsjekket bagasje fordi den var for stor. Klager hadde på forhånd betalt et gebyr for at håndbagasjen var for stor da han sjekket inn. Han fikk ikke lov til å gå gjennom bagasjen før den ble fratatt ham ved gate.

Ved ankomst Tromsø var ikke bagasjen med flyet og ble borte i to døgn. Klagers husnøkkel lå i bagasjen. Da han meldte bagasjen savnet ved skranken i Tromsø fikk han beskjed om at kofferten ikke hadde noen registrert lokasjon og de kunne dermed ikke si om/når kofferten ville dukke opp, bortsett fra at neste fly var torsdag. Klager kom derfor ikke inn i leiligheten sin, måtte overnatte på hotell én natt før en låsesmed kunne borre opp låsen neste dag.

Da klager fikk beskjed om at bagasjen var ankommet, hentet han den ut ved Tromsø lufthavn. Han sjekket bagasjen og så at et nettbrett og et par hodetelefoner manglet. Klager meldte dette til personen som ga han bagasjen og som også var samme person som hadde registrert bagasjen savnet to dager tidligere. Vedkommende sa at han ville registrere det på samme saksnummer som tidligere og informerte klager om at han kunne gå på Norwegians nettsider og melde inn krav om erstatning. Klager gjorde dette og fikk en e-post av Norwegian med saksnummer. Klager anmeldte også saken til politiet, men saken ble umiddelbart henlagt.

Norwegian avviste klagers erstatningskrav med den begrunnelse at bagasjen ikke viste noe tegn til innbrudd, samt at ved forsinket bagasje på hjemreise så antas det at man har tilgang til det mest nødvendige mens man venter på bagasjen. Klager mener

det er tydelig at det har vært flere avvik fra Norwegian sine rutiner da de ikke sendte bagasjen hans på flyet da de tok den fra ham ved gaten, og heller ikke kunne redegjøre for hvor den var i nærmere 48 timer før de ringte fra Tromsø flyplass og sa bagasjen var ankommet. Det virker derfor uforklarlig at ytre skade på kofferten skal være avgjørende for at Norwegian erkjenner erstatningsansvar.

Klager krever erstatning for stjålet nettbrett og hodetelefoner til en total verdi av kr 8270, samt erstatning for utgifter til hotellovernatting, taxi og låsesmed som følge av forsinket bagasje med totalt kr 6381.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 6. mars 2022 reiste klager fra Praha til Tromsø via Oslo. Ved ankomst Tromsø manglet klager sin bagasje og en forsinket rapport opprettet. Bagasjen ble levert til klager den 8. mars. Den 8. mars mottok Norwegian ett krav fra klager hvor han opplyser om at innhold manglet fra innsjekket bagasje. Gjenstander som manglet er ett nettbrett samt hodetelefoner, til en total verdi på kr 8270. Norwegian kan ikke se at klager opprettet en skaderapport på tap av innhold.

Norwegian dekker skader på innsjekket bagasje, samt innhold i de tilfeller det er synlige skader på bagasjen. Dersom det ikke er ytre synlige skader på bagasjen, men innhold mangler, skal dette politianmeldes og eventuelle krav skal rettes til egen reiseforsikring. Reiseforsikringen vil i ettertid søke regress for det flyselskapene hefter for. Dette fikk klager informasjon om per epost den 26. mars 2022.

Den 8. mars mottok Norwegian ytterligere ett krav fra klager hvor klager krever refusjon for hotell, låsesmed og taxi siden bagasjen ble forsinket og nøkler til klagers leilighet lå i innsjekket bagasje. Kravet fra klager er på totalt kr 6381 (4981 for låsesmed, 1179 for hotell og 221 for taxi). Det ble ikke inngått avtale med Norwegian på forhånd om hverken hotell, taxi eller låsesmed. Det følger av Norwegians vilkår for befordring at verdisaker, skjøre gjenstander, nøkler etc ikke skal ligge i innsjekket bagasje. Det er kunden selv som må sørge for at innsjekket bagasje blir pakket forsvarlig.

På bakgrunn av Norwegians vilkår for befordring kan de ikke imøtekomme klagers krav, hverken for tap av innhold eller utgifter klager hadde i tiden bagasjen var forsinket.

Nemnda bemerker

Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-18 ansvarlig for tap som følge av at innsjekket bagasje blir skadd eller går helt eller delvis tapt som følge av hendelser under lufttransport. Bestemmelsen omfatter etter nemndas vurdering i første rekke skadet og bortkommet bagasje. Flyselskapet kan likevel bli ansvarlig ved tyveri dersom selskapet ved manglende sikkerhetsforanstaltninger eller lignende kan lastes for at tyveriet har funnet sted.

Ansvaret er for reisegods begrenset til 1288 SDR (Special Drawing Rights) for hver passasjer; om lag 17000 kroner. Bestemmelsen omfatter etter nemndas vurdering i første rekke skadet og bortkommet bagasje. Det vises til luftfartsloven § 10-22 og § 10-24, samt og forskrift om fraktførers ansvar for skade ved lufttransport av passasjerer, reisegods og gods § 1 tredje ledd. SDR-satsen i forskrift om fraktførers ansvar for skade ved lufttransport av passasjerer, reisegods og gods § 1 tredje ledd er ikke oppdatert, men Norge er forpliktet til å følge Montrealkonvensjonen og EUs forordning om forsikringskrav til luftfartsselskaper, hvor satsen er oppjustert til 1288 SDR.

Videre er flyselskapet i henhold luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinket bagasje, med mindre flyselskapet kan godtgjøre 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.

Norwegian har anført at klager ikke har opprettet skaderapport. Klager har fremlagt dokumentasjon på at han har meldt skaden og forsinkelsen av bagasjen til Norwegian, samt mottatt saksnummer og svar fra dem. Nemnda legger derfor til grunn at klager har meldt inn sine krav til flyselskapet slik det kreves.

Klager har opplyst at håndbagasjen viste seg å være for stor da han sjekket inn i Praha. Han måtte derfor betale et gebyr for dette da han sjekket inn. Personalet ved gaten påla klager å levere fra seg håndbagasjen under ombordstigningen. Klager har opplyst at han ble fratatt bagasjen uten mulighet til å ta ut verdifulle gjenstander. Norwegian har ikke kommentert dette.

Nemnda mener at Norwegian i dette tilfellet må være ansvarlig for at klagers nettbrett og hodetelefoner forsvant mens bagasjen var i flyselskapets varetekt og at klager fikk utgifter som følge av at bagasjen ikke ble levert ham før etter to dager.

Norwegian har ikke anført at en eventuell erstatning må reduseres som følge av verdireduksjon på brukte gjenstander. Nemnda finner derfor ikke grunn til å vurdere dette spørsmålet.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian utbetaler erstatning til klager på totalt kr 14651.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

