

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (27.06.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Flyselskapet følger ikke nemndas vedtak når det gjelder erstatning for tapt bagasje. Se dok 043 for nærmere begrunnelse.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for tapt feriedag og tap av koffert som følge av forsinkelse på utreisen.

Dato

20.02.2023

Saksnummer

2022-01749

Tjenesteytere

LOT Polish Airlines

EL AL Israel Airlines Ltd.

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans familie, totalt to voksne og to barn, skulle på ferie til Israel og hadde billetter med LOT Polish Airlines for en reise fra Oslo via Warszawa til Tel Aviv den 28. juni 2022. Avgangstiden skulle være kl. 19.45 fra Oslo og med ankomst Tel Aviv 29. juni kl 03.45. Det oppsto en forsinkelse på 1,5 timer fra Oslo med LO484 og dermed rakk de ikke sin videre forbindelse fra Warszawa. De fikk ingen informasjon om hva årsaken var og heller ingen informasjon om sine rettigheter. På flyplassen i Warszawa var det kaos og de ble til slutt omrutet til å reise fra Warszawa med LOT Polish Airlines kl. 07.35 til London og derfra videre med EL AL Airlines til Tel Aviv med en ankomsttid kl. 22.15. De måtte tilbringe natten på flyplassen i Warszawa uten tilbud om overnatting eller mat med sine to barn på 3 og 5 år.

De ankom Tel Aviv med en forsinkelse på 18,5 timer og mistet en hel feriedag som klager krever erstattet. De hadde tre koffertene med på reisen, men da de ankom Tel Aviv var den ene kofferten borte. Kofferten inneholdt klær og sko for klager og hans sønn, en bursdagsgave (klokke) og en lader. De skulle være på ferie i én måned og hadde derfor med en del klær. Totalt har klager beregnet selve kofferten og koffertens innhold til å ha en verdi på kr. 23749 som han krever erstattet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Verken LOT Polish Airlines eller EL AL Airlines har inngitt tilsvaret til nemnda.

LOT har svart klager at i henhold til avtale mellom flyselskapene, så er det siste fraktfører i henhold til billetten, i dette tilfelle EL AL Airlines, som skal behandle klagen på tapt bagasje.

EL AL Airlines har svart klager at deres ansvar er begrenset til å forsøke å lokalisere den savnede bagasjen og eventuelt bringe den tilbake til passasjereren. De er ikke ansvarlig for eventuell erstatning for tap. Er krav om erstatning må rettes til LOT Polish Airlines.

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. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd. Flyselskapene har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

Nemnda legger til grunn av klager og hans familie ble forsinket på reisen fra Oslo til Tel Aviv den 28. juni 2022. De hadde gjennomgående billetter for sin reise og ankom Tel Aviv med en forsinkelse på 18, 5 timer etter at utreisen med LOT Polish Airlines ble forsinket slik at de ikke rakk sin videre forbindelse fra Warszawa.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i Sturgeon m.fl. mot Condor (C-402/07) og Nelson m.fl. mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10). Det var LOT Polish Airlines rute LO484 fra Oslo til Warszawa som var forsinket slik at klager og hans familie ikke rakk sin videre forbindelse med samme flyselskap til Tel Aviv. Flyselskapet har ikke inngitt tilsvar eller dokumentasjon for årsaken til forsinkelsen. Nemnda anbefaler at LOT Polish Airlines utbetaler en standarderstatning på 600 euro per person, totalt 2400 euro.

Klager fikk ikke den ene av tre koffert utlevert ved ankomst Tel Aviv. Han fikk dette registrert på flyplassen og en PIR rapport utstedt. Klager har opplyst at han ennå ikke har fått kofferten utlevert og derfor krever den og innholdet erstattet.

Montrealkonvensjonens artikkel 17 nr. 3 inneholder en bestemmelse om tidspunktet for når innskrevet reisegods skal anses som tapt slik at passasjereren kan gjøre sine rettigheter etter fraktavtalen gjeldende overfor fraktføreren. Det kan passasjereren gjøre dersom fraktføreren erkjenner at det innskrevne reisegodset er tapt eller dersom det innskrevne reisegodset ikke er kommet frem senest 21 dager etter at det skulle vært fremme. Bestemmelsen er innarbeidet i luftfartsloven, jf. § 10-18 tredje ledd. Nemnda legger til grunn at klagers koffert er tapt.

Blir reisegods skadet eller går det helt eller delvis tapt, er flyselskapet ansvarlig såfremt hendelsen som har forårsaket skaden er inntruffet på flyet mens godset var i flyselskapets varetekt, jf. Luftfartsloven § 10-18/Montrealkonvensjonen artikkel 17 nr. 2. Ansvarer 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 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.

Kravet kan rettes begge fraktførerne, jf. luftfartsloven §10-34, jf §10-32. Klager har fremsatt et krav om erstatning av kofferten og dens innhold beregnet til totalt kr. 23749 til begge flyselskapene, men de har henvist klager vice versa. Klager er av nemnda bedt om å legge frem kvitteringer og dokumentasjon for sitt krav, men nemnda har ikke mottatt dette. I mangel av nærmere konkret dokumentasjon fra klager fastsetter nemnda skjønnsmessig verdien av kofferten og dens innhold til samlet kr 6 000. Nemnda anbefaler derfor at LOT Polish Airlines utbetaler kr 6 000 for tapt koffert.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at LOT Polish Airlines utbetaler standarderstatning på 600 euro per person, totalt 2400 euro, samt kr 6 000 for tapt bagasje.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)
Christine Alette Benum (Widerøe)
Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)