

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for savnet bagasje.

Dato

17.03.2015

Saksnummer

971/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning for savnet bagasje.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste fra Oslo til Ajaccio på Korsika den 29. juli 2014 med DY1470. Hans bagasje ankom ikke med samme fly. Klager fikk beskjed om at den muligens kom med neste fly den 2. august, fire dager senere. Først den 4. august ankom bagasjen flyplassen. Klager måtte selv ta drosje for å hente den. Klager hadde returreise den 5. august.

De neste dagene gikk med på å ringe Norwegian, og til å handle inn nødvendige klær og artikler for ferieoppholdet. Ferien ødelegges delvis av irritasjon over hendelsen og Norwegians manglende vilje til å hjelpe. Klager stiller seg svært kritisk til den dårlige kundebehandlingen hos Norwegian når noe oppstår. Han har flere ganger forsøkt å få hjelp per telefon, men blir møtt med uvitenhet eller arroganse.

Klager krever erstatning for utgifter til innkjøp av klær og nødvendige artikler for to personer, til sammen 916,56 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Bagasjeanlegget på Gardermoen stod i flere timer den 29. juli som følge av lynnedslag. Det tok 2-3 dager å få ettersendt all bagasjen.

Rutinen er at Norwegians lokale representant kontakter eier når bagasjen er ankommet og klar for utkjøring, det er dessverre ikke vanlig å oppdatere eier av bagasjen over telefon underveis. Det er beklagelig dersom noen i Norwegian har lovet å ringe klager tilbake, men ikke gjort dette.

Norwegian ønsker å refundere klagers utgifter mot originale kvitteringer som viser hva som er kjøpt, og som viser hvor og når varen er kjøpt.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagers bagasje ikke kom med flyet. Klager fikk sin bagasje den 4. august - en dag før hjemreise.

Norwegian er i henhold til luftfartsloven § 10-20 / Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinket bagasje. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09).

Norwegian har erkjent ansvar for økonomisk tap. De har ikke kommentert klagers krav om erstatning for de ulemper klager ble påført.

Nemnda finner det sannsynlig at ettersporing av koffertene, innkjøp av klær mv. forringet klagers utbytte av ferien. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler en erstatning for ikke-økonomisk tap med kr 1.000 per person.

Mht. økonomisk tap må klager sannsynliggjøre sitt tap. Nemnda er enig med Norwegian i at den fremlagte dokumentasjon ikke er tilstrekkelig.

Nemnda anbefaler at klager nærmere søker å sannsynliggjøre tapet (hva som er kjøpt, kvitteringer fra butikken, hvorfor kvitteringer eventuelt ikke foreligger mv.) Klager bør også bekrefte at det ikke er søkt erstatning fra reiseforsikring e.l. Kravet fremmes deretter på nytt for Norwegian.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler ikke-økonomisk erstatning på 1 000 kroner per person.

Nemnda anbefaler at klager nærmere søker å godtgjøre det økonomiske tapet, og at kravet deretter på nytt sendes Norwegian.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.