

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ødelagte tax-free-varer,
ny koffert og gebyr for å sjekke inn bagasje.

Dato

24.08.2020

Saksnummer

2019-04673

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde reist med fly fra London til Oslo og skulle reise videre med DY346 fra Oslo til Bodø den 25. oktober 2019. Hun hadde kjøpt tax-free-varer på flyplassen i London. I Oslo fikk hun beskjed om at hun måtte sende tax-free-varene som innsjekket bagasje. Hun måtte dermed kjøpe en koffert til tax-free-varene og sjekke inn denne. Da hun hentet kofferten i Bodø, var imidlertid innholdet ødelagt.

Klager anfører at hun ønsket å rapportere skaden på flyplassen i Bodø i forbindelse med returreisen tilbake til London tre dager senere. Hun fikk imidlertid beskjed om at hun måtte rapportere skaden på Oslo lufthavn. På Oslo lufthavn fikk hun imidlertid ingen PIR-rapport, men hun fikk beskjed om å sende inn en skriftlig klage, noe hun gjorde to dager senere.

Klager krever refusjon av GBP 60,09 for de ødelagte tax-free-varene, GBP 59,21 for innkjøpet av koffert og GBP 40 for å sjekke inn kofferten med tax-free-varene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste med DY346 fra Oslo til Bodø den 25. oktober 2019. Klager reiste med håndbagasje og en tax-free-pose med flasker med alkoholholdig drikke. Hun ble stoppet av sikkerhetspersonalet, som ga henne beskjed om at hun ikke kunne ta med seg flaskene om bord på flyet. Hun fikk beskjed om at hun derfor måtte sjekke inn en koffert med flaskene. Avgjørelsene til sikkerhetspersonalet må følges, og denne avgjørelsen var utenfor Norwegians kontroll. Norwegian kan ikke anses ansvarlig for denne avgjørelsen. Skulle klager ønske mer informasjon vedrørende bakgrunnen for avgjørelsen, må klager kontakte sikkerhetskontrollen på flyplassen.

Klager sendte inn klagen til Norwegian den 30. oktober. Norwegian avsto kravet til klager. Når man skal sende bagasje, er det svært viktig å følge informasjonen som er oppgitt på Norwegians nettsider angående skjøre gjenstander som blant annet flasker med alkoholholdig drikke.

Hva gjelder tax-free-varer, er det dessuten viktig å være oppmerksom på restriksjonene som gjelder for tax-free-væske dit man skal eller der man mellomlander. Restriksjonene kan avhenge av hvilken flyplass passasjeren kommer fra, og det anbefales å sjekke flyplassenes nettsider for å se hvilke regler som gjelder.

Det vises også til informasjonen om frakt av gjenstander i innsjekket bagasje på Norwegians nettsider.

Basert på dette, og på at Norwegian ikke har noen kontroll over sikkerhetspersonalets avgjørelser og regler, kan ikke klagers krav imøtekommes.

Nemnda bemerker

Sikkerhetsreglene for hva som kan medbringes på flyet, er ikke noe Norwegian har kontroll over. På nettsidene sine fraråder Norwegian å sjekke inn skjøre gjenstander som kan gå i stykker. Nemnda mener at klager selv er nærmest til å bære risikoen for å ikke ha satt seg inn i gjeldende regler for medbragte flasker med væske. Nemnda kan ikke se at det foreligger ansvarsgrunnlag for flyselskapet i dette tilfellet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Gøran Jenssen (Widerøe)