

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for forsinket bagasje.

Dato

04.11.2013

Saksnummer

281/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning for forsinket bagasje.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste fra Nice til Oslo via København den 21. desember 2012 med DY3239. Ved ankomst Gardermoen manglet en av tre innsjekkede koffertyr.

Klager skulle på skiferie til Norge. Klager fikk utgifter til innkjøp av klær som hun krever refundert. Klager måtte vente lenge på Gardermoen ved Røros Flyservice. Hun kjøpte mat til seg og sine trette barn, og tok deretter drosje til hotellet i sentrum.

Først den 24. desember mottok klager kofferten.

Klager krever totalt kroner 7 122 for innkjøp av klær, mat og drosje.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Dersom bagasje blir forsinket dekker Norwegian 50 % av innkjøp til klær, samt opptil 48 euro for toalettsaker. Norwegian dekker kun innhold i bagasjen, ikke leie av ski, drosje eller utgifter til mat.

Norwegian har refundert klager 27 euro for toalettsaker og 327 euro for klær, til sammen 354 euro. For 100 % refasjon av klær bes klager sende disse til Norwegian.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er utbetalt.

Nemnda bemerker:

Norwegian er i henhold til luftfartsloven § 10-20 / Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved av bagasje. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair. Fraktførers ansvar er begrenset til 1131 SDR for hver passasjer.

Som det fremkommer av bestemmelsene, er Norwegian ansvarlig for tapet klagerne blir påført som følge av forsinkelsen. Tapet må være en direkte følge av forsinkelsen og tapet må være påregnelig. Kun nødvendige utgifter kan kreves erstattet. Nemnda er således av den oppfatning at Norwegian ikke kan begrense ansvaret til «kun innholdet i bagasjen».

Nemnda finner ikke sannsynliggjort at forsinkelsen på Gardermoen ble så langvarig at det gir grunnlag til erstatning av matutgifter. Nemnda kan heller ikke se at det var nødvendig å ta taxi i stedet for flytog. Flytog er vesentlig raskere enn taxi og er like lett tilgjengelig.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og forbrukernes representanter, er for øvrig av den oppfatning at forsinkelsen gir rett til erstatning av det øvrige tapet som er spesifisert i klager brev til Norwegian av 26. februar 2013.

I henhold til bestemmelsene er det «tapet» som kan kreves dekket. Flertallet er enig med Norwegian at tapet ikke utgjør 100 % av utgiftene dersom klager beholder de innkjøpte gjenstandene. Flertallet ser bort fra toalettartikler og eventuelle andre personlige innkjøp. Flertallet er enig med Norwegian i at en erstatning på 50 % dekker klagers «tap» dersom klager beholder de innkjøpte gjenstander. Velger klager å sende gjenstandene til Norwegian, har klager rett til 100 % av de innkjøpte gjenstanders verdi. Norwegian må videre bære utgifter til frakt.

For så vidt angår «skileie» synes det som om dette ikke gjelder leie av ski men leie av støvler og hjelm. Det er opplyst at støvler og hjelm befant seg i kofferten som var forsinket.

Forsinkelsen medførte at mye tid gikk med til innkjøp mv. Dette ga redusert utbytte av ferien for hele reisefølget. Flertallet anbefaler at Norwegian utbetaler en erstatning for de ulemper klagerne ble påført med 1 000 kroner per person.

Flertallet anbefaler etter dette at Norwegian erstatter klagerens tap med kr 8.262 dersom klagerne ikke beholder de innkjøpte klærne. I tillegg kommer eventuelle utgifter til frakt. Dersom klagerne beholder de nyinnkjøpte klærne, anbefaler nemnda at erstatningsbeløpet for klær reduseres med 50 %, dvs. med kr 2.249. Til fradrag kommer tidligere utbetalt beløp.

Mindretallet, bransjens representanter, mener Norwegian bør dekke leie fra skibua 100 %. Utover dette støtter mindretallet Norwegian sitt tilbud til klager, og vil presisere at klager har fått tilbud om 100 % dekning ved innsending av de innkjøpte gjenstander. Norwegian må dekke kostnader ved innsendelse, og mindretallet antar at de hadde til hensikt å gjøre det.

Mindretallet kan ikke se noen grunn til at klager skal ha erstatning utover dokumenterte påregnelige utlegg. Å leie og kjøpe det utstyr som klager har gjort, har etter mindretallets oppfatning ikke påført klager noen vesentlig ulempe som skal føre til kompensasjon. Klager får også en form for kompensasjon dersom de innkjøpte gjenstander beholdes, altså 50 % rabatt.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt:

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian erstatter klagerne tap med kr 8.262 dersom klagerne ikke beholder de innkjøpte klærne. I tillegg kommer eventuelle utgifter til frakt. Dersom klagerne beholder klærne, anbefaler nemnda at Norwegian betaler en erstatning på kr 6013. Til fradrag kommer tidligere utbetalt beløp.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

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.