

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinket bagasje.

Dato

10.11.2014

Saksnummer

299/14F

Tjenesteyter

Qatar Airways

Krav om erstatning grunnet forsinket bagasje.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste fra Oslo til Bangkok via Doha den 16. desember 2013 med QR176 og QR828. Klager og hans kone hadde sjekket inn 3 kolli, men ved ankomst Bangkok var kun 1 kolli ankommet.

Klager mottok sin bagasje den 19. desember. Han måtte ta drosje til og fra handlesenter, dette tilsvarer THB 300, i tillegg til uttak fra minibank for å dekke drosje fra hotellet til flyplassen og tilbake for å hente bagasjen.

Klagers kone fløy direkte fra Bangkok til Vietnam, hun fikk sin bagasje den 24. desember. Noen av innkjøpene ble derfor gjort i Vietnam.

Klager krever refundert utgifter til innkjøp av nødvendige artikler, til sammen USD 577,20. Det vises for øvrig til klagers brev.

Qatar Airways har i det vesentlige anført:

Qatar Airways beklager at klagers bagasje ble forsinket.

Klager krever refundert USD 577,20. Qatar Airways har gått gjennom klagers kvitteringer og kan ikke refundere følgende utgifter:

De resterende kvitteringene er på til sammen USD 357.

I henhold til flyselskapets prosedyrer ønsker Qatar Airways å tilby klager USD 225 per person som erstatning for de innkjøp de måtte gjøre, dette tilsvarer USD 75 per dag.

Qatar Airways kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til Qatar Airways brev.

Nemnda bemerker:

Det er ikke omstridt at klagers bagasje kom forsinket frem til Bangkok.

Qatar Airways 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). Dommen gjelder erstatning etter Montrealkonvensjonen.

Qatar Airways har erkjent ansvar, men er uenig i tapets størrelse. Qatar Airways har bl.a. avslått påførte utgifter utenfor Thailand.

Det følger av ovennevnte bestemmelser at passasjerer har rett til erstatning av tap som følge av forsinkelsen. Det stilles ingen krav til hvor tapet oppstår, så lenge det er påregnelig årsakssammenheng mellom forsinkelsen og tapet. Det er ikke uvanlig at passasjerer reiser videre etter ankomst med fly. Etter nemndas vurdering er det således påregnelig at nødvendig erstatningskjøp foretas på et annet sted enn ankomstflyplassen, herunder i et annet land.

Nemnda finner sannsynliggjort at klager har hatt et tap på USD 577. Nemnda anbefaler at Qatar Airways erstatter dette tapet.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, anbefaler videre at Qatar Airways erstatter ulempene klagerne ble påført med ytterligere USD 100. Flertallet viser til tiden klagerne brukte på flyplassen, tid til oppfølgingen av saken, innkjøp mv. Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at det ikke er grunnlag for å tilkjenne ulempeerstatning i dette tilfellet. Mindretallet viser til at norske domstoler har vært tilbakeholdne med å tilkjenne erstatning for «non-material damage» eller «tort og svie» i kontraktsforhold.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Qatar Airways erstatter klagers tap med til sammen USD 677.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

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.