

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter som følge av at bagasjen ble forsinket på hjemreisen.

Dato

24.08.2020

Saksnummer

2019-04521

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

27. september 2019 reiste klager med D8572 fra Las Palmas til Oslo. Han skulle videre til Harstad/Narvik. Den innsjekkede bagasjen hans kom ikke frem til Oslo, og han meldte den derfor savnet på Oslo lufthavn. Klager anfører at det tok fire dager før han fikk bagasjen sin.

Klager krever refusjon av 2350 kroner for utlegg til klær og toalettartikler som følge av at bagasjen kom forsinket frem.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Las Palmas til Oslo med D85872 den 27. september 2019. Klager meldte bagasjen forsinket etter reisen, og en rapport ble opprettet på flyplassen samme dag. Bagasjen ble funnet samme dag og levert til klager påfølgende dag, den 28. september 2019.

Klager sendte en klage til Norwegian den 29. september 2019 med krav om tilbakebetaling av toalettartikler, klær og elektriske artikler. Det ble lagt ved en kvittering for en barbermaskin. Klagen ble avslått av Norwegian den 5. november 2019, siden bagasjen ble forsinket på hjemreisen.

Når en bagasjeforsinkelse oppstår, gjør både Norwegian og Norwegians samarbeidspartnere det som er mulig for å finne bagasjen så fort som mulig og gjenforene den med eieren sin. I tilfelle bagasjen blir forsinket ved utreisen, kan passasjerer få erstattet utlegg til for eksempel klær og toalettartikler. Utgiftene må skyldes et nødvendig behov, og de må være innenfor rimelighetens grense. I forbindelse med reiser hjem mener Norwegian at passasjerer har det mest nødvendige utstyret og toalettsaker tilgjengelig, som kan brukes i påvente av den forsinkede bagasjen. I den aktuelle saken ble bagasjen levert til klager dagen etter.

På bakgrunn av dette kan ikke Norwegian imøtekomme kravet om refusjon av utgifter.

Nemnda bemerker

Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20 / Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinket bagasje.

Klagers bagasje ble forsinket på hjemreisen. Norwegian har opplyst at bagasjen ble levert til klager dagen etter, den 28. september 2019. Flyselskapet har vedlagt en rapport som bekrefter dette.

Hva gjelder innkjøp av nødvendige toalettartikler, har klager kun dokumentert et utlegg på kroner 799 for barbermaskin. Nemnda kan ikke se at det var nødvendig for klager å gå til innkjøp av en barbermaskin selv om bagasjen kom forsinket frem. Barbermaskinen vil han uansett ha nytte av senere. I og med at forsinkelsen av bagasjen skjedde på hjemreisen, hvor man normalt har tilgang til andre klær og toalettartikler, og klager ikke har dokumentert andre utgifter enn barbermaskinen, kan nemnda ikke se at det er grunnlag for klagers krav.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)