

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse,
samt kompensasjon for ødelagt bagasje.

Dato

23.05.2018

Saksnummer

2018-00129

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning D86070 fra Madrid (MAD) til Oslo lufthavn (OSL) 12. desember 2017 kl. 07.20. Hun hadde videreforbindelse med DY7101 fra Oslo til Las Vegas (LAS) samme dag kl. 13.45. Flyvningen fra Oslo ble forsinket, og klager har fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro.

Ved ankomst i Las Vegas oppdaget klager at et av hjulene på kofferten hennes var ødelagt. Hun ringte Norwegian for å klage, da hun måtte forlate flyplassen umiddelbart som følge av forsinkelsen. Norwegians representant opprettet i følge klager en rapport som følge av forsinkelsen. Da klager fremsatte skriftlig klage til Norwegian, ble hun imidlertid nektet erstatning på bakgrunn av at skaden var for liten og at rapporten ikke ble opprettet på korrekt vis.

Klager har på ovennevnte bakgrunn også fremsatt krav om erstatning for ny koffert til 329 amerikanske dollar.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY7101 fra Oslo til Las Vegas ble forsinket med to timer og 32 minutter ved ankomst til Las Vegas. Klager opplevde derfor ikke en erstatningsberettigende forsinkelse etter EU-forordning 261/2004, og har følgelig ikke krav på standardkompensasjon.

Når det gjelder klagers krav om erstatning for ødelagt bagasje, anfører Norwegian at klager burde oppdaget skaden ved flyplassen i Las Vegas, da hun hevder at kofferten var ubrukelig. Klager ringte Norwegians kundeserviceavdeling fire dager etter ankomst, og en skaderapport ble opprettet til bruk for egen reiseforsikring.

Det følger av Norwegians vilkår, med henvisning til Montrealkonvensjonens artikkel 31, at skadet bagasje må fremvises på flyplassen umiddelbart etter ankomst. Dersom skaden ikke oppdages før passasjerer har forlatt flyplassen, må den skadede bagasjen og passasjerens reisedokumenter bringes tilbake til flyplassen for fremvisning innen syv dager etter ankomst. Norwegian avviser på dette grunnlag klagers krav om erstatning for skadet bagasje.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY7101 fra Oslo til Las Vegas ble forsinket med to timer og 32 minutter. Forsinkelsen er under tre timer, og gir derfor ikke krav på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 7, jf. sak C-402/07 (Sturgeon).

Klager har videre krevd erstatning for ødelagt koffert på samme flyvning. Hun har anført at hjulet ble ødelagt, og at hun meldte fra om skaden pr. telefon samme dag. På grunn av forsinkelsen hadde hun ikke tid til å melde skaden på flyplassen.

Nemnda kan ikke se at klager her i tilstrekkelig grad har godtgjort at kofferten ble ødelagt under flyvningen. Hun returnerte ikke til flyplassen med kofferten, og det er heller ikke fremlagt bilder av den ødelagte kofferten. Videre har klager ikke godtgjort sitt økonomiske tap. Hun har ikke fremlagt kvittering eller liknende som viser verdien.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)