

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for forsinket bagasje, forsinket utreise og ødelagt ferie.

Dato

18.10.2019

Saksnummer

2019-01045

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde opprinnelig bestilt reise med Norwegian med reiseruten Stockholm - Oslo - Agadir 29. desember 2019. Han måtte omrutes, og måtte derfor reise Stockholm - Oslo - København - Agadir, og ankom sin endelige destinasjon tre timer forsinket i henhold til planlagt avgangstid.

Ved ankomst til Agadir var klagers bagasje forsinket. Dagen etter ankomst ringte han til Swissport 23 ganger. Til slutt ble klager informert om at bagasjen skulle ankomme med et annet flyselskap på tirsdag (to dager senere), og at han kunne hente vesken på onsdag. Klager reiste til flyplassen på onsdag, men bagasjen hadde ikke ankommet flyplassen. Kvelden før klagers returreise, 8. januar, fikk han en telefon om at bagen befant seg i Agadir. Han plukket derfor opp vesken ved returreisen 9. januar. Klager har vist til at forsinkelsen medførte at han ikke hadde nødvendige klær og utstyr i løpet av hele ferien, og at han dessuten skulle i bryllup, slik at dress var nødvendig.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt følgende krav (alle beløp i svenske kroner) :

- Kompensasjon for lang reisedag med omruting via København, dårlig informasjon og frykt for å komme for sent til bryllupet i Agadir. Full refusjon av flybillett til SEK 5 563.
- Tre reiser med taxi i Agadir, to til flyplassen for å hente vesken som ikke hadde kommet, og en taxitur som følge av forsinkelsen på utreisen (klager mistet forhåndsbestilt transport), SEK 660.
- Innkjøp av billige håndklær, undertøy, hygieneartikler, sandaler og lignende, SEK 3 310.
- Innkjøp av medisiner, SEK 368.
- Erstatning for at klagers ferie ble ødelagt av hendelsen, SEK 10 000.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegian fra Stockholm via København og Oslo til Agadir 29. desember 2018. Ved ankomst til Agadir var bagasjen forsinket.

Når en forsinkelse oppstår, gjør Norwegian hva de kan for å lokalisere bagasjen og gjenforene den med eieren. I de tilfeller hvor bagasjen er forsinket ved utreise, kan passasjerene få erstattet utlegg til for eksempel klær og toalettartikler. I dette tilfellet ble bagasjen hentet på flyplassen i Agadir ved returreisen 9. januar, og det er naturlig at klager hadde behov for å kjøpe diverse artikler. Norwegian mottok klagers krav 13. januar, og saken ble behandlet 13. februar.

Ved en bagasjeforsinkelse dekkes kroner 350 for innkjøp av toalettsaker, og femti prosent av nødvendige klær og utstyr. I dette tilfellet har Norwegian utbetalt svenske kroner 1 551. Klager ble dessuten informert om at dersom han ønsket full refusjon, kunne han sende inn klær og artikler sammen med originale kvitteringer og rapporten fra flyplassen.

Selskapet er av den oppfatning at klær og utstyr som kjøpes inn ved forsinket bagasje, også vil ha en verdi i etterkant. Norwegian dekker derfor femti prosent av verdien, og hundre prosent dersom selskapet mottar de innkjøpte gjenstandene. Dette er begrenset oppad til 1 131 SDR. Norwegian dekker ikke kostnader til medisiner og viser til selskapets bagasjeregler hvor det fremgår at medisiner og legeerklæringer ikke skal pakkes i innsjekket bagasje. Utgifter til taxi dekkes videre ikke ved forsinket bagasje. Det gis ingen erstatning for tort og sveie ved forsinket bagasje.

Norwegian har på ovennevnte grunnlag avvist klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager har opplyst at han kom mer enn tre timer forsinket frem til sitt endelige reisemål. Dette skyldtes at flyet fra Stockholm var forsinket, slik at passasjerene ikke rakk sin videreforbindelse og måtte omrutes via København.

Norwegian har ikke kommentert årsaken til forsinkelsen. Nemnda mener derfor at flyselskapet ikke har godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære forhold som ikke kunne vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet. Klager har derfor krav på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro.

Klagers bagasje kom elleve dager forsinket frem. Klager måtte kjøpe toalettsaker og klær, blant annet for å delta i bryllup, og har krevd dekket SEK 3 310. Nemnda kan ikke se at klagers krav er for høyt, tatt i betraktning forsinkelsens lengde. Når det gjelder medisiner, følger det av Norwegians vilkår at det ikke skal sendes i koffert, og disse utgiftene dekkes derfor ikke. Nemnda mener videre at klager skal ha dekket sine utgifter til taxi til flyplassen som han pådro seg i forbindelse med at han fikk beskjed om å hente bagasjen. Taxiutgiftene er angitt til SEK 660.

Når det gjelder klagers krav om ulempeerstatning, viser nemnda til at det er innbakt i standarderstatningen. Utover dette er det ikke hjemmel for ulempeerstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning til klager med 600 euro, SEK 3 310 for utgifter til klær og hygieneartikler samt SEK 660 for utgifter til taxi. Til fradrag kommer allerede utbetalt erstatning fra Norwegian på SEK 1 151.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)