

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for tapt bagasje. Bagasjen kom til rette etter ca 3 måneder.

Dato

30.08.2023

Saksnummer

2022-02531

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og to barn reiste med Norwegian fra Dublin via Oslo til Bergen den 28.07.2022. Bagasjen kom ikke frem. Klager meldte fra om dette på flyplassen ved ankomst. Klager kontaktet Norwegian gjentatte ganger de påfølgende ukene, men uten resultat. Klær og annet innhold i bagasjen er beregnet til en verdi på totalt kr 26027

På Bergen flyplass var det ikke mulig å komme gjennom på telefonen. De var på flyplassen en gang i uken for å snakke med de og lete etter bagasjen, men fant ingenting og Norwegian kunne ikke se hvor den var noen av gangene de var der. Ettersom reisen var Dublin-Oslo-Bergen besøkte de Gardermoen, men med samme resultat; ingen bagasje, ingen tilbakemelding.

Ifølge Norwegians nettsider har man rett på erstatning etter 21 dager. Klager krever maksimum erstatningsbeløp på SDR 1288 da dette skal utbetales når det har gått 21 dager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegian 28. juli 2022 med DY1363 og DY614 fra Dublin via Oslo til Bergen. Klager meldte bagasjen (ett kolli) savnet etter ankomst og fikk Property Irregularity Report. Norwegian mottok krav fra klager den 18. august 2022.

Dessverre, grunnet stor pågang etter store utfordringer på flyplassene i Europa sommeren og sensommer 2022, har flyselskapet mottatt svært mange henvendelser som igjen har ført til lang behandlingstid. Norwegian forstår at dette har vært frustrerende for klager.

Som nevnt over var det store utfordringer på flyplasser i hele Europa sommeren 2022. Grunnet uforutsigbar situasjon før og etter gjenåpning for «normal» flytrafikk og antall

reisende, var det vanskelig å forutse denne situasjonen. Blant annet tok det dessverre lenger tid å lokalisere savnet/forsinket bagasje enn normalt.

Bagasjen til klager ble lokalisert og levert til oppgitt adresse 19. oktober 2022. I henhold til Montrealkonvensjonen ansees bagasje som tapt etter 21 dager fra reisen/bagasjen ble meldt savnet. Flyselskapet har et begrenset ansvar opp til, og aldri mer enn, 1288 SDR, men den reisende har ikke automatisk krav på dette beløpet selv om bagasjen er forsinket i mer enn 21 dager.

I dette tilfellet, hvor bagasjen er levert tilbake til klager, ber Norwegian om at klager sender dem kvitteringer på gjenkjøp gjort mens de ventet på bagasjen. Norwegian vil da behandle saken i henhold til internasjonale retningslinjer for bagasjeuregelmessigheter, i dette tilfelle forsinket bagasje.

Norwegian anser saken som avsluttet inntil de mottar etterspurt dokumentasjon.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klagers koffert kom til rette etter å ha vært savnet i nesten tre måneder.

Blir reisegods skadet eller går det helt eller delvis tapt, er flyselskapet ansvarlig såfremt hendelsen som har forårsaket skaden, er inntruffet på flyet mens godset var i flyselskapets varetekt, jf. luftfartsloven § 10-18 / Montrealkonvensjonen artikkel 17 nr. 2. Passasjerer kan gjøre sine rettigheter etter § 10-18 første og andre ledd gjeldende dersom innskrevet reisegods ikke er kommet frem senest 21 dager etter det skulle ha kommet frem, eller dersom fraktføreren erkjenner at innskrevet reisegods er gått tapt.

Klager har fremsatt krav om full erstatning SDR 1288 i henhold til Montrealkonvensjonen.

Nemndsmedlemmene har ulikt syn på dette erstatningskravet:

Klagers koffert ble forsinket i nesten tre måneder. Det følger av luftfartsloven § 10-18, 3. ledd at kofferten skal anses tapt når den kommer frem senere enn 21 dager, slik at klager i utgangspunktet har krav på erstatning som om kofferten ikke hadde kommet til rette.

Nemndas flertall – lederen og bransjerepresentantene – mener likevel at i tilfeller hvor klagers koffert faktisk kommer til rette og returneres til klager, så har passasjerer ikke lidt noe økonomisk tap. Utbetaling av et fast beløp i slike tilfeller, som om kofferten faktisk forble borte, vil gi en tilfeldig fordel til passasjerer som flertallet mener at det ikke er dekning for. Flertallet mener også at det heller ikke er hjemmel for å gi klager en fast kompensasjon for den ulempen (ikke-økonomisk tap) det innebærer å være uten koffert i en periode. Klager har i et slikt tilfelle krav på dekning av de utgiftene vedkommende har hatt. Flyselskapets ansvar er i slike tilfeller oppad begrenset til SDR 1288. De

ansvarsgrenser som er fastsatt i § 10-22, gjelder uansett hvilket ansvarsgrunnlag som påberopes, jf. § 10-24.

Klager har ikke oppgitt å ha hatt utgifter til innkjøp av klær/gjenstander som erstatning for det savnede bagasjeinnholdet. Norwegian har bedt om at kvitteringer sendes dem dersom slike innkjøp er foretatt. Dersom klager kan dokumentere et slikt tap, anbefaler nemnda at klager tar kontakt med flyselskapet igjen slik at en erstatningssum kan beregnes for dette tapet.

Flertallet kan ikke anbefale at klager gis medhold ut over dette.

Mindretallet – forbrukerrepresentantene – har kommet til et annet resultat. Luftfartsloven § 10-18, 3. ledd er en regel som er ment å ivareta forbrukeren i de tilfellene hvor bagasjen er forsinket så lenge at den må anses som tapt. Bestemmelsen oppstiller et skjæringspunkt ved 21 dager. Formålet bak regelen er at passasjerer ikke skal måtte leve i uvisshet og uten sine eiendeler der flyselskapet over en lang tidsperiode ikke kan gjøre rede for reisegodsets beskaffenhet eller plassering. Da skal enhver kunne motta erstatning for verdien av bagasjen slik at en kan kjøpe nye eiendeler. Mindretallet er av den oppfatning at dersom 21-dagersfristen ikke tolkes strengt etter sin ordlyd, slik at passasjerer mister kravet dersom bagasjen senere skulle komme til rette, vil retten til å regne bagasjen som tapt og få erstattet sine eiendeler i realiteten bli illusorisk. Flyselskapene kan da utsette utbetaling av erstatning for tapt bagasje, i håp om at den muligens kommer til rette, med den følge av at passasjerer går lenge uten sine eiendeler eller økonomisk kompensasjon for å anskaffe nye. Ved en slik håndheving av bestemmelsen mister den sin nytteverdi. Mindretallet er på denne bakgrunn kommet frem til at passasjerer fremdeles bør kunne kreve verdien av bagasjen erstattet slik det følger av ordlyden i luftfartsloven § 10-18. Mindretallet viser for øvrig til dissensen i FLYKN-2022-2085.

Nemnda vil for øvrig bemerke at flyselskapets saksbehandlingstid har vært for lang. Det er ikke fremlagt dokumentasjon som gir en tilstrekkelig forklaring på saksbehandlingstiden.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at flyselskapet erstatter klagers kostnader til dekningskjøp dersom klager legger fram kvitteringer for dette. Utover dette kan det ikke anbefales at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Lydia Johansson (SAS)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)