

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon ved forsinket bagasje.

Dato

20.06.2017

Saksnummer

2016-00637

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY1407 fra Nice (NCE) til Oslo lufthavn (OSL) 9. juli 2015. Bagasjen ble forsinket med tre dager og klager skulle delta i et selskapelig arrangement samme helg. Klager gikk følgelig til innkjøp av sandaler, en bluse og kosmetikk til totalt kroner 3 746.

Norwegian har gitt klager refusjon på kroner 1 124, 30 prosent av klagers utgifter. Klager har følgelig fremsatt krav for dekning av det resterende kravet på kroner 2 622.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers bagasje under flyvningen DY1407 fra Nice til Oslo 9. juli 2015 ble forsinket med tre dager. Denne reisen var klagers returreise.

Ved utreisen kan man få erstattet utlegg til blant annet klær og toalettartikler. Utgiftene må skyldes et nødvendig behov og må være innenfor rimelighetens grenser. For de fleste er det ikke nødvendig å kjøpe nye klær hvis bagasjen er forsinket på hjemreisen. Vurderingen av hva som må anses som rimelige og nødvendige utgifter beror på en konkret, skjønnsmessig helhetsvurdering.

Klagers krav beløper seg til kroner 3 746. Norwegian har refundert 30 prosent av klagers kostnader, totalt kroner 1 124. Selv om klager forklarer at hun skulle delta i et selskap umiddelbart etter hjemkomst anfører selskapet at klager har pådratt seg unødvendig høye utgifter.

Norwegian avviser på ovennevnte grunnlag klagers krav utover beløpet som allerede er refundert.

Nemnda bemerker

Klagers bagasje under flyvningen DY1407 fra Nice til Oslo 9. juli 2015 ble forsinket med tre dager.

Norwegian er i henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinket bagasje, med mindre selskapet godtgjør at de og deres folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem.

Norwegian har ikke redegjort nærmere for årsaken til forsinkelsen, og er da i utgangspunktet erstatningsansvarlig for klagers tap.

Norwegian har anført at klagers utgifter er uforholdsmessig høye. Klager var etter det opplyste på vei hjem til Norge for å delta i en 60-årsfeiring, etter at hun hadde hatt et opphold i sin sommerbolig i Nice de foregående seks-syv ukene. Fordi kofferten ble forsinket, ble hun nødt til å kjøpe et selskapsantrekk og sminkeutstyr.

Klager kan kreve erstattet utgifter som er rimelige og nødvendige.

Etter nemndas syn er klagers utgifter til klær og sminke på til sammen kroner 3 746 å anse som rimelige og nødvendige utgifter for klager, ved at hun måtte gå til innkjøp av et nytt selskapsantrekk samt kosmetikk. Dette er utgifter hun ellers ikke ville hatt dersom bagasjen ikke var forsinket, og forholdet medførte ekstra bryderi for henne.

Vedtak

Transportklagenemnda -fly anbefaler at Norwegian dekker klagers utgifter til klær og sminke på grunn av forsinket bagasje på til sammen 3 746 kroner.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Josefin Rydberg (SAS)