

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av ikke-økonomisk tap grunnet forsinket bagasje

Dato

12.07.2016

Saksnummer

1197/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning av ikke-økonomisk tap grunnet forsinket bagasje

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste fra Oslo til Amsterdam fredag 22. mai 2015 kl. 19:05 med DY1258. Retur Amsterdam til Oslo mandag 25. mai 2015 kl. 21:30 med DY1259.

Ved ankomst Gardermoen gikk klager for å levere bagasjen ved baggage drop, men på dette tidspunktet var baggage drop nede på grunn av teknisk. Klager ble bedt om å ta med bagasjen og stille den opp på rekke sammen med de andres reisendes bagasje i hallen. Klagers bagasje var merket både med personlig navnelapp og med bagasjelapp fra innsjekkingsmaskinen.

I Amsterdam fikk ikke klager sin bagasje. Klager gikk til Menzies skranke og fylte ut skjema med opplysninger om koffert, kontaktinfo til hotellet, e-postadresse og mobilnummer til hans kone.

Lørdagen fikk de opplyst fra Menzies at kofferten var funnet og at den ville ankomme Amsterdam søndag 24. mai kl. 21:00, to døgn etter innsjekk på Gardermoen. Menzies har ikke avtale med noen om frakt av bagasje så sent og derfor kunne ikke klager regne med å få sin koffert før mandag 25. mai.

Klager hadde nødvendig reseptbelagt medisin i kofferten. Dette ble gjort da klager fryktet at sikkerhetsvaktene skulle konfiskere medisinen dersom klager hadde dette i håndbagasjen.

Søndagen ble klager oppringt og ble opplyst at kofferten skulle ankomme hotellet ca. kl. 21:00. Den ankom ikke denne kvelden.

Natt til mandag fant klager kofferten i resepsjonen på hotellet.

Det ble gjort innkjøp av det mest nødvendige til kofferten skulle komme til rette.

Klager krever 600 euro for tort og svie. Klager har fått dekket 222,50 euro for klær fra sitt forsikringsselskap.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian vil i forbindelse med forsinket bagasje kun kompensere for den forsinkede bagasjen og innholdet i denne.

I henhold til Norwegian sine vilkår, skal ikke medisiner sjekkes inn med bagasjen, men medbringes i håndbagasjen. Det må i så tilfelle medbringes dokumentasjon fra lege, hvis det skulle oppstå spørsmål rundt medisinen i sikkerhetskontrollen.

Klager har et ikke-økonomisk krav, et krav som ikke er relatert til tap eller refusjon av ekstrakostnader oppstått i forbindelse med forsinket bagasje. Det økonomiske kravet har klager rettet mot forsikringsselskapet og mottatt erstatning.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Norwegian er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinket bagasje.

Klager har fått dekket sitt økonomiske tap av forsikringsselskapet, men krever erstatning av Norwegian for den ulempen de ble påført.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at forsinkelsen gir rett til erstatning for ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09). Klagerne var uten bagasje i over to døgn, og mye tid og oppmerksomhet gikk med til innkjøp av div. klær mv. Flertallet anbefaler at Norwegian utbetaler en kompensasjon på 2 000 kroner for den ulempen klagerne ble påført.

Mindretallet, flyselskapenes representanter, er av en annen oppfatning. Mindretallet viser til at norske domstoler har vært tilbakeholdne med å tilkjenne erstatning for «non-material damage» eller «tort og svie» i kontraktsforhold, og basert på denne praksisen mener nemndas mindretall at det ikke er grunnlag for å tilkjenne ulempeerstatning i dette tilfellet.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler en erstatning på 2 000 kroner.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap AS, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.