

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for forsinket og ødelagt bagasje, samt nyinnkjøpte flybilletter.

### Dato

31.01.2023

### Saksnummer

2022-00578

### Tjenesteytere

Wizz Air

### Klager har i det vesentlige anført

En familie med 2 voksne, 1 barn og 1 spedbarn skulle reise den 21. september 2020 med Wizz Air fra Oslo til Wien, og videre med Ryanair fra Wien til Ponta Delgada via Lisboa samme dag. Reisen ble kjøpt gjennom Kiwi.com.

Klagers bagasje ankom ikke Wien, og klager mistet sin videre reise med Ryanair. Klager opplevde liten velvilje og hjelp på flyplassen. Det ble ikke sjekket hvor bagasjen befant seg, og det ble heller ikke skrevet en PIR-rapport.

Klager måtte kjøpe nye billetter fra Wien til Ponta Delagada, og betalte 6720 NOK. Klager hadde i tillegg til klær, elektronisk utstyr som speilrefleks og videokamera i bagasjen. Da bagasjen ble levert klager etter 32 dager, var flere av eiendelene skadet, og bar preg av å ha fått røff behandling. Klager har opplyst at bagasjens innhold hadde en verdi på ca. 25 000 NOK.

Klager har blitt tilkjent 5400 NOK i erstatning fra sitt forsikringsselskap som skulle dekke innkjøp av klær og utstyr.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Wizz Air viser til sine vilkår punkt 14.3.2. hvor det står at man ikke skal oppbevare mat, skjøre eller verdifulle gjenstander i innsjekket bagasje.

Wizz Air har tilbudt å refundere 540 EUR i kontanter, eller 550 EUR i reisegavekort med gyldighet i ett år.

### Nemnda bemerker

Nemnda har delt inn saken i tre problemstillinger: Krav om erstatning som følge av forsinket bagasje, krav om erstatning for skadet bagasje, og krav om refusjon av nye billetter.

#### Forsinket bagasje.

Klager har fremmet krav mot Wizz Air om erstatning for forsinket bagasje. Bakgrunnen for kravet er at bagasjen først kom frem til klagers hjemmeadresse 32 dager etter at den først ble meldt savnet.

I korte trekk har klager forklart at hans families bagasje aldri kom frem til Wien på deres reise den 21. september 2020. Kofferten kom ikke til rette før 32 dager senere. Klager henviser til Montrealkonvensjonen, og mener han har krav på en viss kompensasjon selv om kofferten ble funnet.

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. Passasjeren 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.

I dette tilfellet kom klagers bagasje til rette, og bagasjen ble mottatt og akseptert av klager som deres. Klagers bagasje er derfor ikke lenger «tapt». Klager har følgelig ikke lidd noe økonomisk tap som følge av forsinkelsen, annet enn utgifter til klær og utstyr som allerede er utbetalt av reiseforsikringen.

Klager har derfor ikke krav på å få dekket de opplyste 25 000 NOK for verdien av hele innholdet i bagasjen.

#### Ødelagt bagasje.

Da bagasjen først ankom oppdaget klager at noe av innholdet var ødelagt. Dette var viktige komponenter til et kamera som de hadde meg seg. I tillegg oppsto det mugg på både bagasjen og 4 klesplagg. Klager har for dette krevd erstatning med 7500 NOK, hvorav 5000 NOK for ødelagte kamerakomponenter, 2000 NOK for mugg og skitt på klær og koffert, samt 500 NOK for en ødelagt «gumball».

I henhold til luftfartsloven § 10-18 første ledd er fraktfører ansvarlig for skader på reisegods «såfremt den hendelse som har forårsaket skaden, er inntruffet om bord på luftfartøy eller mens godset var i fraktførerens varetekt. Fraktføreren er likevel ikke ansvarlig i den utstrekning skaden skyldes reisegodsets egen beskaffenhet eller av feil eller mangler ved reisegodset.

Det er ikke uvanlig at bagasje blir forsinket. Den reisende må i rimelig utstrekning være forberedt på dette, og ikke legge gjenstander som ikke tåler forsinkelse i innsjekket bagasje, jf FLYKN-2015-1300 og FLYKN-2019-4543. Wizz Air har som de fleste andre flyselskap som vilkår at man ikke skal oppbevare mat, skjøre eller verdifulle gjenstander i innsjekket bagasje.

Nemnda finner det riktig å skille mellom de ulike skadene.

Når det gjelder skadene som følge av skitt og muggdannelse på koffert og klær, mener nemnda at flyselskapet er ansvarlig. Det er ikke holdepunkter for at disse skadene skyldes reisegodset egen beskaffenhet eller feil eller mangler ved reisegodset. Vilkåret for å holde fraktfører fri for ansvar etter luftfartsloven § 10-18 første ledd er dermed ikke oppfylt for disse gjenstandene. Klagers tapsberegning er ikke bestridt og legges til grunn. Erstatningen for disse skadene utgjør dermed 2000 NOK.

Når det gjelder skadene på kameraet fremstår dette ut fra bildene som mekaniske skader. Selskapet har i sitt tilsvaret vist til sine «General Conditions of Carriage (GCC)». Det følger av GCC pkt. 14.3.2 bokstav c) jf 14.3.1 at dersom innsjekket bagasje inneholder forskjellige opplistede gjenstander, herunder eksplisitt nevnt kamera, så er selskapet ikke ansvarlig for skader på slike gjenstander. Klager har akseptert disse vilkårene ved bookingen av reisen. Dette får imidlertid begrenset betydning, ettersom det objektive ansvaret etter luftfartsloven § 10-18 er ufravikelig, jf. samme lovs § 10-23 annet ledd.

Som nevnt over følger det av luftfartsloven § 10-18 at fraktføreren ikke er ansvarlig i den utstrekning skaden skyldes reisegodsets egen beskaffenhet eller av feil eller mangler ved reisegodset som skaden er en følge av godsets egen beskaffenhet eller feil eller mangler ved godset. Skader på skjøre gjenstander som ikke tåler normal bagasjehåndtering omfattes dermed ikke av selskapets ansvar og kan ikke kreves erstattet. Dersom slike gjenstander plasseres i innsjekket bagasje, sendes de på passasjerens egen risiko. Nemnda mener på dette grunnlag at flyselskapet ikke er ansvarlig for de skadene som har oppstått på kameraet.

Når det gjelder klagers «gumball» kan ikke nemnda se at det er sannsynliggjort at «gumballen» er skadet. «Gumballen» fremstår ikke skadet på bildene i saken, og det er ikke fremlagt noen øvrig dokumentasjon. Nemnda er kommet til at klagers krav om erstatning for «gumballen» ikke kan føre frem.

Refusjon av nye billetter.

Wizz Air har fraskrevet seg ansvar for tapte videreforbindelser i sine vilkår, hvor det heter at Wizz Air "do not operate Connecting Flights. You bear the risk of missing any other flight by You or Your baggage."

Bestemmelser som fritar flyselskap for ansvar utover det som følger av loven, er imidlertid ikke gyldige, jf. luftfartsloven § 10-23/Montrealkonvensjonen art

26. Spørsmålet er dermed om Wizz Air er ansvarlig etter luftfartsloven § 10-20/ Montrealkonvensjonen art 19. Etter disse bestemmelsene er fraktfører ansvarlig for tap som følge av forsinket bagasje, med mindre flyselskapet kan godtgjøre 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.

Nemnda legger til grunn at klagers bagasje var forsinket og ikke dukket opp i Wien.

Klager har opplyst at de forsøkte å finne bagasjen og søkte etter hjelp på flyplassen i Wien, men at de opplevde liten velvilje og hjelp på flyplassen. Det ble ikke sjekket hvor bagasjen befant seg og det ble heller ikke skrevet en PIR-rapport. Dette medførte at de mistet den videre forbindelsen til Lisboa. Klager kjøpte derfor nye billetter tilsvarende 157 GBP + 5150 NOK (totalt 6720 NOK) og krever disse refundert av flyselskapet. Denne faktumbeskrivelsen fremstår som ubestridt, og flyselskapet har ikke godtgjort at de tok alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet. Klagers tapsberegning eller årsakssammenhengen er heller ikke bestridt, og det er ikke anført at klager hadde beregnet for kort mellomlandingstid i Wien.

Nemnda legger derfor til grunn at flyselskapet er ansvarlig for klagers nye flybilletter med 6720 NOK.

Oppsummert innebærer dette at klagers krav delvis tas til følge, ved at det utbetales 2000 NOK for ødelagt bagasje og 6720 NOK for nye flybilletter.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Wizz Air betaler totalt 8720 NOK til klager.

## **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Wenche Irene Løvli (Menzies Aviation)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)