

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning på grunn av forsinket bagasje.

Dato

29.04.2024

Saksnummer

2023-03730

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Air France

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle den 9. august 2023 reise fra Paris til Longyearbyen, via Oslo, med Air France og Norwegian. Klager hadde følgende reiserute:

AF1174 09AUG Paris-Oslo

DY390 09AUG Oslo-Longyearbyen

Da klager ankom Longyearbyen var ikke hans bagasje å finne. Klager opprettet PIR med nummer LYRDY11380. Klager stod i sommerklær på den arktiske sirkel, og måtte derfor kjøpe klær og toalettsaker.

Klager har i kommunikasjon med Norwegian fått beskjed om at dersom han ikke plukket opp sin bagasje og sjekket den inn på nytt kan de ikke imøtekomme hans krav om erstatning.

Klager spurte i Paris om bagasjen ville bli sjekket inn til endelig destinasjon og fikk det bekreftet. Dette framkom også av bagasjelappen. Da klager landet i Oslo ventet han ved bagasjebeltet for å være på den sikre siden. Da bagasjebeltet var tomt gikk klager videre for å registrere seg og få billetten til Longyearbyen. Klager sjekket med representanter fra Norwegian at bagasjen var i Oslo og at den var sjekket inn til den endelige destinasjonen.

Klager mottok bagasjen sin 3 dager forsinket.

Klager sin kommentar til tilsvarene:

Klager forespurte flere ganger under reisen om bagasjen var sjekket inn hele veien og fikk bekreftet det. Dette fremgår også av bagasjelappen. Til tross for at klager hadde blitt forsikret om dette, valgte han å vente til siste bagasje var lagt på bagasjebåndet i Oslo før

han gikk videre. Klager spurte en ansatt på flyplassen i Oslo og fikk også her bekreftet at den var innsjekket helt frem til Longyearbyen. Ved ankomst der fikk klager beskjed om at det i gjennomsnitt de siste to ukene var 20 stk. bagasje som var forsinket på hver flyvning med Norwegian. Klager vet ikke hva annet han kunne ha gjort. Klager forsøkte å følge retningslinjene til selskapene, og personalet i Oslo var klare på at bagasjen var registrert og at det ikke var noe mer han kunne gjøre.

Klager har fremlagt kvitteringer for innkjøp på 337,90 NOK og 6 760,50 NOK som han krever erstattet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Air France har i det vesentlige anført:

Air France anerkjenner saken ført under 2023-03730 som angår passasjerens forsinkede bagasje fra Paris via Oslo til Longyearbyen den 9. august 2023. På den ovennevnte datoen skulle passasjereren fly med AF1174 fra Paris til Oslo, for så å bytte til DY390 fra Oslo til Longyearbyen. Dessverre ble bagasjen hans forsinket. Da Air France ikke har noen tidligere klager i vårt system fra passasjereren vedrørende forsinket bagasje, ei heller et PIR-nummer avvises klagen.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Klager reiste med Air France AF1174 den 9. august 2023 fra Paris til Oslo. Klager reiste med Norwegian DY390 den 9. august 2023 fra Oslo til Longyearbyen. Ved ankomst i Longyearbyen rapporterte klager en forsinket bagasje og mottok PIR med referansenummer LYRDY11380.

Bagasjen ankom Longyearbyen den 11. august og ble levert til klager.

Norwegian mottok et krav fra klager den 28. august 2023 angående erstatning av utgifter, totalt 8 537,90 NOK som følge av den forsinkede bagasjen. Den 11. oktober 2023 ba vår ansatt om mer informasjon fra passasjereren og mottok dette den 26. oktober 2023. Norwegian behandlet kravet den 2. november 2023, og forklarte utfallet til passasjereren.

Når en passasjer reiser med to forskjellige flyselskap som ikke har noen avtaler, vil passasjereren måtte hente bagasjen for så å gå igjennom tollen og sjekke inn bagasjen på nytt hos det andre flyselskapet; her Norwegian. Bagasjen ble aldri sjekket inn hos Norwegian. Siden Norwegian ikke har noen avtale med Air France, er det viktig å hente ut innsjekket bagasje. Denne informasjonen er tilgjengelig på vår nettside, og finnes i våre vilkår.

En passasjer som bestiller to separate billetter eller bestiller gjennom et reisebyrå med to forskjellige flyselskaper må gå gjennom toll og deretter sjekke inn bagasjen på nytt. Ifølge bestillingen er reisen bestilt gjennom et reisebyrå med navn Immoaf-voyages. Norwegian gir detaljert informasjon om prosessen ved to separate billetter med forskjellige flyselskap på vår nettside. Våre agenter og kabinansatte er dessuten alltid der

for å bistå og sikre at kunden er godt informert om prosedyrer på flyplassen de passerer gjennom.

I følge klager sitt vedlegg «Facts about the trip», sjekket klager om bagasjen var på bagasjebåndet ved ankomst i Oslo for «dobbel sikkerhet». Klager hevder bagasjebeltet var tomt. Dersom klager ikke kunne finne sin bagasje skulle dette vært meldt til representanter for Air France i Oslo. Ifølge vedlegget spurte klager representanter fra Air France om bagasjen var sjekket inn hele veien. Det er ikke klart om o i tilfelle hvorfor representanten bekreftet at den var sjekket inn hele veien eller om informasjon om tolldeklarerer ikke ble gitt. Det er imidlertid sikkert at personalet til Air France har kunnskap om avtaler mellom flyselskap de representerer. Norwegian kan ikke holdes ansvarlig dersom det ble gitt misledende informasjon.

Norwegian har forståelse for at det var frustrerende å ikke motta bagasjen, men kan likevel ikke holdes ansvarlig for utgifter som har oppstått fordi klager ikke sjekket inn bagasjen på nytt i Oslo. Norwegian gjorde sitt beste for å frakte bagasjen til passasjerens frem til hans endestasjon, og som en høflighet leverte Norwegian bagasjen til oppgitt adresse 11.08.2023.

Basert på det ovenstående kan ikke Norwegian imøtekomme klagers krav om erstatning av utgifter. Norwegian anbefaler at klager kontakter sin egen forsikring eller reisebyrået.

Nemnda bemerker

I henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen art 19 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. Fraktførerens ansvar er begrenset til 1131 SDR (Special Drawing Rights), jf. luftfartsloven § 10-22 og § 10-24, samt forskrift om fraktførers ansvar for skade ved lufttransport av passasjerer, reisegods og gods § 1 tredje ledd

Klager reiste fra Paris til Longyearbyen, via Oslo, den 9. august 2023. Klager hevder at han både i Paris og i Oslo ble forklart av personalet til Air France og Norwegian at det ikke var nødvendig å sjekke inn bagasjen på nytt i Oslo. Klager sin reisebekreftelse viser videre lik PNR for begge flyvningene, men de to flyvningene har forskjellig billettnummer. Klager opplyser også å ha ventet ved bagasjebåndet på Oslo Lufthavn for å sjekke om bagasjen kom, noe den ikke gjorde. Det fremgår også av bagasjelappen til klager at den var sjekket inn for flyvning AF1174 og flyvning DY390.

Nemnda finner ikke sannsynliggjort at Norwegian kan holdes ansvarlig for at bagasjen ble forsinket. Klager har bestilt to separate flyvninger med henholdsvis Air France og Norwegian. Disse to selskapene har ikke avtale om samarbeid om bagasje som gir Norwegian plikt til å videresende bagasjen. Det forhold at Norwegian likevel, av "courtesy-grunner", påtok seg å ettersende klagers bagasje da selskapet ble kjent med

forsinkelsen, medfører ikke at selskapet kan holdes ansvarlig for de kostnader klager ble påført som følge av forsinkelsen.

Når det gjelder Air France, finner nemnda det derimot sannsynliggjort at selskapet må holdes ansvarlig for klagers kostnader som følge av forsinkelsen på avtalerettslig grunnlag. Det vises i den forbindelse til at selskapet ved utstedelse av bagasje-kvittering samt den informasjon som ble gitt i forbindelse med innsjekking, ga klager en berettiget forventning om at bagasjen ville bli vidersendt Longyearbyen uten ytterligere innsats fra klagers side. Når det ikke ble gjort, må selskapet i dette konkrete tilfellet holdes ansvarlig, selv om det formelt sett ikke forelå noe samarbeid om bagasje med Norwegian. Klager har etter dette krav på erstatning for utgifter i forbindelse med forsinkelsen.

Utlegg til for eksempel klær og toalettartikler som skyldes et nødvendig behov kan klager kreve erstattet, men klager har et ansvar for å begrense disse utgiftene. Klager sin bagasje ble forsinket med tre dager. Klager har oppgitt at faktiske kostnader knyttet til innkjøp av nye klær og toalettsaker var på totalt 7 098,40 NOK. Klager befant seg i Longyearbyen med et annet klima enn det han kom fra i Paris. Nemnda finner det sannsynliggjort at det var nødvendig for klager å kjøpe varmere klær. Utgiftene fremstår likevel samlet sett noe høye, at nemnda finner at disse skjønnsmessig bør reduseres til 5000 NOK.

Forbrukerrepresentanten 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

Nemnda anbefaler at Air France erstatter klagers utgifter til innkjøp som følge av forsinkelsen med 5000 NOK.

Nemndas representanter

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Susanna Halonen-Manner (Norse Atlantic Airways)