

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om kompensasjon for stjålet bagasje.

### Dato

13.12.2011

### Saksnummer

256/11F

### Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Krav om kompensasjon for stjålet bagasje.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Frankfurt 15. april 2011. Klager ble nektet ombordstigning grunnet overbooking selv om han hadde fått boardingkort med setenummer.

Klager opplevde hendelsen som svært ubehagelig. Hans navn ble ropt opp ved gate foran alle passasjerene. Klager fikk beskjed om å bli igjen da han ikke hadde videre forbindelse fra Frankfurt. Slik er reglene fikk han beskjed om. Hans koffert fulgte likevel med flyet.

Klager ble booket på neste fly og ankom Frankfurt Lufthavn tre timer senere enn planlagt. Hans koffert var da forsvunnet fra bagasjebåndet.

Lufthansa har ved overbooking gjort en feil som selskapet kan bebreides for. Overbookingen førte til at klagers koffert ble stjålet. Uavhentet bagasje er «et takknemlig objekt blant tyver», hevder klager. Lufthansa må ta på seg ansvaret for at klager ikke var i stand til å ta vare på sin koffert siden han ble stående igjen på Gardermoen.

På returreisen skjedde noe lignende, men klager var da ikke den som ble nektet ombordstigning. Han fikk derimot beskjed fra en Lufthansa ansatt at dersom man har fått tildelt setenummer skal man ikke kunne bli kastet av flyet. Klager undrer seg over hvorfor dette da skjedde i Oslo.

Klager mottok 250 euro for overbookingen, men krever ytterligere 250 euro for tort og svie. Klager ble påført et tap på 10 000 kroner. Av dette har klagers forsikringsselskap erstattet 1 100 kroner.

#### Lufthansa har i det vesentlige anført:

Lufthansa overbooker mange av sine flyvninger ettersom statistikken viser at opp til 25 % av alle passasjerer med gyldig billett ikke møter opp til innsjekking. «Overbookinger sørger for at alle setene blir solgt og at flyet ikke tar av med tomme plasser. Overbookinger blir gjort

med stor forsiktighet, og det er sjelden at passasjerer med gyldige reservasjoner blir nektet boarding.»

Lufthansa beklager at klager opplevde det som ydmykende å bli valgt ut. Han fikk utbetalt 250 euro i henhold til EU forordning 261/2004.

Lufthansa beklager at klagers bagasje ble stjålet fra bagasjebeltet. I henhold til Montreal konvensjonen må alle uregelmessigheter rapporteres skriftlig til flyselskapet innen syv dager etter hjemkomst. Klager rapporterte denne hendelsen til politiet, ikke til Lufthansa. Dette var et rent tyveri og dermed en politisak. Lufthansa kan ikke påta seg ansvar for denne hendelsen da kofferten ikke var i Lufthansas varetekt da den ble stjålet.

Flyselskapene er kun erstatningspliktige for materiell skade og dokumenterte utgifter, Lufthansa kan derfor ikke imøtekomme klagers krav 250 euro i kompensasjon. Lufthansa kan heller ikke imøtekomme klagers krav om oppgradering til business klasse på hans neste reise, men selskapet ønsker å erstatte klagers utgift til drosje.

### **Nemnda bemerker:**

Dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal flyselskapet i henhold til EU forordning 261/2004 umiddelbart gi dem erstatning i samsvar med forordningens artikkel 7, dvs. i dette tilfellet 250 euro per person, samt assistere dem i samsvar med artikkel 8 og 9, dvs. tilby refusjon av billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, samt tilby passasjerene måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden og eventuelt hotellinnkvartering om nødvendig.

Lufthansa har gitt klager assistanse og kompensasjon i henhold til forordningen.

Klagers innsjekkede koffert ble sendt med flyet selv om klager ikke fikk være med.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall.

### **Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagers koffert ble stjålet på transportbåndet i Frankfurt.**

Flertallet er etter en samlet vurdering av den oppfatning at Lufthansa er å laste i dette tilfellet. Lufthansa hadde nektet klager ombordstigning mot klagers vilje. Lufthansa var således klar over at klager ikke var med flyet. Til tross for dette, tok Lufthansa ikke ut klagers koffert av flyet, og Lufthansa tok heller ikke vare på kofferten i Frankfurt. Lufthansa var således klar over at kofferten ville bli stående uavhentet på transportbåndet i Frankfurt med stor risiko for at den kunne bli stjålet. Flertallet er av den oppfatning at Lufthansa ved sin opptreden er ansvarlig for at kofferten ble eksponert for tyveri, og at Lufthansa av denne grunn i utgangspunktet er ansvarlig for klagers tap.

Nemndas flertall er av den oppfatning at Montrealkonvensjonens bestemmelser om klagefrist ikke får anvendelse i dette tilfellet da kravet er grunnet i skyldansvar og ikke i Montrealkonvensjonens bestemmelser om bortkommet bagasje.

Klager har oppgitt at han ble frastjålet gjenstander til en verdi av nær 10 000 kroner. Av dette har klagers forsikringsselskap erstattet 1 100 kroner. Til rest står således 8 900 kroner.

Lufthansa har ikke bestridt kravet. Kravet er imidlertid ikke dokumentert. Det er således uklart hvor stort tap klager har lidt. Flertallet anbefaler at Lufthansa erstatter klagers tap med 5 000 kroner.

### **Mindretallet, bransjens representanter, er av en annen oppfatning og bemerker:**

Som en følge av overbooking ankom klager ca. 3,5 time forsinket til Frankfurt. Når klager slo på sin telefon lå det beskjed fra politiet om at kofferten hadde blitt stjålet på Frankfurt flyplass, og at kofferten var ankommet politiet i Frankfurt og at det manglet gjenstander i kofferten. Det lå også beskjed fra klagers hotell vedrørende kofferten.

Klager anmeldte forholdet til politiet, utfall av evt. etterforskning vites ikke.

Klager forlot flyplassen uten at Lufthansa ble gjort oppmerksom på at klager manglet sin bagasje, det er således umulig for Lufthansa å ta stilling til om klagers bagasje sto til disposisjon eller ikke sto til disposisjon for klager når han ankom Frankfurt. Når klage ikke er fremsatt der hvor klager skulle få sin bagasje utlevert, Frankfurt flyplass, er det jf. Montreal konvensjonens artikkel 31 godtgjort at passasjerer som har rett på utlevering av bagasje har fått utlevert sin bagasje.

Lufthansa ble varslet om overnevnte forhold pr. brev datert 28. april. Mindretallet støtter derfor Lufthansa i at klager ikke har rett på noen erstatning.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at klager gis en erstatning på 5 000 kroner.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

*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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*