

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av kostnaden av å erstatte varer i Norge etter hjemkomst.

Dato

05.05.2020

Saksnummer

2019-03372

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

29. juni 2019 skulle klager og en medpassasjer reise med DY1897 fra Chania til Oslo. Klager anfører at de hadde kjøpt to kartonger sigaretter på en taxfree-forretning i Chania. Da de kom om bord på flyet, la de kartongene i hattehyllen over første rad. Klager opplyser om at de selv satt på andre rad, men hattehyllen over denne var full. Klager opplyser om at da de skulle ta ut kartongene etter å ha landet på Gardermoen, var kartongene borte.

Klager anfører at de spurte en flyvert om han visste hva som hadde skjedd. Ifølge klager så han først overrasket ut, og deretter sa han at han hadde trodd at kartongene var gjenglemt, så han hadde sendt dem ut av flyet og inn på flyplassen i Chania rett før de fjernet flytrappen. Klager anfører at hun først trodde at han tullet, men at han anførte at han gjorde det av sikkerhetshensyn. Klager fikk beskjed om å kontakte Norwegians kundeservice og rette kravet sitt mot Norwegian. Klager oppgir at den ansatte ikke kunne gi dem noen skriftlig bekreftelse på hva han hadde gjort med sigarettene.

Klager opplyser videre om at de snakket med flyverten igjen ved bagasjebåndet, og han nevnte da at han hadde gitt beskjed over høyttaleranlegget om bord, uten å få respons. Klager anfører at verken de selv eller andre reisende på rad 1 og 9 hadde hørt noen slik beskjed før dørene til flyet ble stengt.

Klager anfører at de er usikre på om det stemmer at kartongene ble sendt ut av flyet før avgang eller om de ble stjålet. Klager anfører at de aldri har opplevd at taxfree-varer er blitt fjernet etter at man har gått om bord på flyet før. Klager mener at flyet vanligvis tømmes for gjenglemte saker før nye reisende går om bord og ikke etter at ombordstigningen er i satt i gang. Klager stiller seg videre undrende til at flyverten ikke forhørte seg med passasjerene som satt på de to første radene før han tok varene.

Klager mener at dersom Norwegian ikke kan bekrefte at kartongene ble lastet av flyet, betyr dette at de ble stjålet. Forsikringsselskapet vil da kunne dekke tapet som tyveri.

Det vises for øvrig til klagers anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever refusjon av 2600 kroner for kjøp av to tilsvarende kartonger sigaretter i Norge etter hjemkomst.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Passasjeren krever 2600 kroner for tapt bagasje om bord på flyvningen DY1897 fra Chania til Oslo 29. juni 2019.

Det er ikke vedlagt noen beviser eller kvittering for det påståtte tapet. Norwegian ber klager om å sende inn kvittering eller noen form for dokumentasjon vedrørende de kjøpte varene for en fullstendig vurdering av saken.

Da saken vurderes som udokumentert, kan ikke klagers krav imøtekommes i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Hva som egentlig skjedde med de to kartongene sigaretter om bord på flyet, fremstår som uklart. Det dreier seg om et bevisspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen. Saken avvises derfor, jf. forskrift om klagenemnd for passasjertransport § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Saken avvises.

Forbrukerrepresentant Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Stina Gerhardsen (Widerøe)