

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for forsinket og stjålet bagasje,
samt standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

02.10.2015

Saksnummer

0113/15F

Tjenesteyter

Air Berlin

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise fra Oslo til Tel Aviv via Berlin den 7. - 27. oktober 2014. På utreisen ankom ikke klagers bagasje før etter syv dager. En del av innholdet i kofferten var da stjålet, blant annet en pc og en ipad. Klager måtte handle inn klær og nødvendig utstyr blant annet en barbermaskin.

Klager krever kroner 9 000 kroner for denne hendelsen.

På returen den 27. oktober ble AB8903 fra Tel Aviv til Berlin kansellert. Klager stiller seg undrende til dette da han avreisedagen fikk en melding om at avgangen var forskjøvet fra kl. 16:30 til kl. 16:50. Etter mye om og men ble klager booket om via Düsseldorf og København, han ankom Oslo 10 ½ time senere enn opprinnelige reiserute og mistet deler av et møte.

Klager krever kroner 8 000 kroner for denne hendelsen.

Da klager ankom Gardermoen var det igjen blitt stjålet fra hans koffert. Denne gangen barbermaskinen han hadde kjøpt, en gave, noen penger og kvitteringene for alle utleggene han hadde i Tel Aviv som følge av savnet bagasje på utreisen.

Klager krever kroner 3 000 kroner for denne hendelsen.

Klagers totale krav er kroner 20 000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Air Berlin har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Air Berlin ønsker av godvilje å tilby klager et reisegavekort til en verdi av 250 euro.

Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan

nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt Air Berlin ved nemndas e-post av 6. februar 2015 med frist til 20. mars 2015 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda normalt vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Air Berlin har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Returen fra Tel Aviv 27. oktober 2014 ble kansellert. Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Air Berlin har ikke gitt noen opplysninger om kanselleringen. Selskapet har følgelig ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir følgelig rett til en standarderstatning på 600 euro (flygning på mer enn 3 500 kilometer fra tredjeland til EU/EØS-området, jf. artikkel 7 bokstav c). Nemnda anbefaler at Air Berlin utbetaler erstatningen.

Air Berlin pliktet i den foreliggende situasjon å tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Det er uklart om Air Berlin tilbød dette. Nemnda anbefaler at Air Berlin erstatter klagers sannsynliggjorte og rimelige utgifter til mat/forfriskninger dersom han ikke fikk tilbud om tilstrekkelig mat/forfriskninger.

Nemnda legger til grunn at klagers bagasje først kom frem til Tel Aviv etter syv dager. Deler av bagasjen var da stjålet/ødelagt.

Nemnda legger videre til grunn at gjenstander forsvant fra klagers koffert på returen til Gardermoen.

Air Berlin er i henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinket bagasje. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09).

Air Berlin er videre ansvarlig for tap som følge av at innsjekket bagasje blir skadd eller går helt eller delvis tapt som følge av hendelser under lufttransport, jf. Montrealkonvensjonen artikkel 17 nr. 2.

Nemnda anbefaler at Air Berlin erstatter klagers tap. Tapet må dokumenteres/sannsynliggjøres.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Air Berlin utbetaler 600 euro samt erstatter eventuelle dokumenterte/sannsynliggjorte utgifter til mat/forfriskninger. Nemnda anbefaler videre at Air Berlin erstatter klagers dokumenterte/sannsynliggjorte tap av tapt og forsinket bagasje.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.