

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klager krever erstatning i følge Montreal Konvensjonen på total 230 Euro for påførte utgifter på grunn av forsinket bagasje.

Dato

20.01.2010

Saksnummer

154/09F

Tjenesteyter

Air France

Klager krever erstatning i følge Montreal Konvensjonen på total 230 Euro for påførte utgifter på grunn av forsinket bagasje.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste 28. desember 2008 fra Oslo via Paris til Brasil. Da klager ankom Brasil, var ikke bagasjen der. Klager klaget på stedet, men fikk der beskjed om at de skulle ta kontakt med Air France når de kom tilbake til Norge. Da klager ringte Air France 24. april 2009, fikk han da beskjed om å levere kvitteringer til klageavdelingen.

Klager henvendte seg ved flere anledninger til klageavdelingen hos Air France, men de var ikke særlig imøtekommende.

Bagasjen kom ikke til rette før 6. mai 2009

Air France har i det vesentlige anført i sitt svar til klager:

Air France henviser til Montreal Konvensjonen art 31. Det fremkommer her at klage på savnet bagasje, må innleveres skriftlig til flyselskapet, senest 21 dager etter at bagasjen ble gjenfunnet.

Flyselskapet viser til at denne klagen er kommet for sent inn og avviser den som følge av det.

Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda skal partene hatt anledning til å uttale seg i saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin rett til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jfr. forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-3.

På bakgrunn av de foreliggende opplysninger legger nemnda til grunn at klagers bagasje kom bort under reisen til Brasil.

Klager har opplyst at bagasjen først kom til rette den 6. mai 2009. Air France har ikke fremlagt opplysninger som tyder på at dette ikke er riktig. Nemnda legger følgelig klagers opplysninger til grunn.

Flyselskapet er ansvarlig for økonomisk tap som følge av forsinkelse. I henhold til Montreal Konvensjonens artikkel 31 må krav om erstatning settes frem senest 21 dager etter at bagasjen er stilt til disposisjon for passasjeren. Krav ble satt frem innen denne fristen, jf brev av 2. mai 2009.

Nemnda anbefaler at Air France erstatter klagerens tap. Tapet må dokumenteres eller sannsynliggjøres.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Air France dekker klagerens tap.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Lars Grøndal, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Lars Grøndal, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.