

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for forsinket bagasje.

Dato

20.06.2018

Saksnummer

2017-02907

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY529 fra Stavanger (SVG) til Oslo lufthavn (OSL) og videre med DY1698 fra Oslo til Marrakech (RAK) 7. oktober 2017. Ved ankomst i Marrakech fikk ikke klager kofferten sin. Han meldte den umiddelbart savnet hos Norwegians representant på flyplassen. Han ble fortalt at kofferten var igjen i Oslo. Han fikk skrevet PIR-rapport, og fikk beskjed om at kofferten ville komme på tirsdag (10. oktober).

Klager kjøpte inn nødvendige hygieneartikler og klær lørdag kveld etter ankomst. Tirsdag hørte han imidlertid ingenting fra selskapet, og benyttet Norwegians bagasjesporingsfunksjon på hjemmesiden. Klager var i Marokko i forbindelse med et kurs, og hadde lite fritid. Tirsdag reiste han derfor ut for å kjøpe klær til resten av oppholdet, da det ikke var vaskeri på hotellet.

Klager anfører at det var vanskelig å få tak i kvitteringer. Ingen hadde kvitteringsblokker eller kassaapparater. Ved flere anledninger hadde klager med blokk og penn.

Onsdag ettermiddag fikk klager bekreftet at kofferten var kommet. Han reiste til flyplassen med taxi, selv om han fikk beskjed av Norwegian pr. chat om å ta kollektivtrafikk. Da klager ikke snakker arabisk var det å ta kollektivt en umulig oppgave.

Klager har fremsatt krav om erstatning for sine utlegg til kroner 1 822. Norwegian har utbetalt kroner 1 024 i erstatning til klager. Han krever likevel de resterende kroner 858 erstattet av selskapet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers bagasje ble forsinket på reise fra Stavanger til Marrakech 7. oktober 2017. Klager fremsatte sitt krav mot Norwegian 16. oktober 2017,

Ved forsinket bagasje dekker flyselskapet rimelige utlegg for de mest nødvendige kjøp mens passasjeren venter på sin bagasje. Norwegians ansvar for slike utgifter er begrenset i henhold til internasjonale reguleringer. Norwegian dekker inntil kroner 350 for toalettartikler, og femti prosent av nødvendige innkjøp av klær og utstyr direkte relatert til innholdet i den forsinkede bagasje. Selskapet tar hensyn til at klær også har en verdi i ettertid.

Klager fikk i dette tilfellet refundert utlegg i tråd med ovennevnte regler, og i tillegg fikk han refundert utlegg for transport. Klager ble informert at dersom klær skal dekkes hundre prosent, må artiklene sendes inn til flyselskapet.

Klager har rett til å foreta nødvendige dekningskjøp opp til det som er fastsatt i Montrealkonvensjonen mens bagasjen er forsinket. Såfremt bagasjen kommer i retur, representerer nyinnkjøpte klær imidlertid en berikelse på bekostning av Norwegian, som Norwegian derfor ikke har plikt til å erstatte. Norwegian vil derfor erstatte femti prosent av utgiftene dersom klager velger å beholde klærne.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klagers bagasje kom flere dager forsinket frem til Marrakech.

Norwegian er i henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinket bagasje, med mindre selskapet godtgjør 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. Norwegian har ikke bestridt at det er ansvarsgrunnlag i saken.

Klager har fremlagt kvitteringer for sine utgifter i saken på totalt kroner 1 882. Norwegian har ikke bestridt utgiftene, men anfører at det skal gjøres et fradrag for nyinnkjøpte klær, da dette er en berikelse for klager.

Norwegian har betalt kroner 1 024 til klager. Nemnda mener at Norwegians tilbud i dette tilfellet er rimelig, og viser til at klærne vil ha en nytteverdi for klager senere. Dersom klager vil ha full refusjon, kan han returnere klærne til Norwegian.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)