

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning. Klager ble frastjålet gjenstander etter at håndbagasjen måtte sjekkes inn og sendes i flyets bagasjerom.

Dato

23.05.2018

Saksnummer

2017-02434

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning D86073 fra Oslo lufthavn (OSL) til Madrid (MAD) 15. september 2017. Han reiste kun med håndbagasje, og ved ombordstigning fikk klager beskjed om at bagasjen måtte sendes i lasterommet da kabinen var full. Da klager hentet bagasjen sin i Madrid var den ene lommen på bagasjen åpnet og to par solbriller manglet. Øvrig innhold i lommen var av mindre verdi og lå urørt.

Klager kontaktet bagasjeskranken på flyplassen, som ga han informasjon om å kontakte Norwegian på telefon. Han gjorde dette, og fikk beskjed om å anmelde forholdet og sende et krav innen syv dager. Klager gjorde dette. På denne bakgrunn har klager fremsatt krav om erstatning for de stjålne solbrillene til kroner 2 900.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om erstatning for to par solbriller han mener han hadde i bagasjen sin da han måtte sjekke den inn før avreise med D86073 15. september 2017, og som klager ikke mener var i bagasjen da han mottok denne i Madrid. Han meldte ikke i fra om tapet umiddelbart ved uthenting på flyplassen, men tok kontakt pr. e-post 20. september.

Følgende fremgår av Norwegians hjemmesider vedrørende innsjekking av håndbagasje ved fulle kabiner:

"På fullsatte flyvninger med mye håndbagasje kan det forekomme at vi må spørre noen av passasjerene om å sjekke inn håndbagasje i lasterommet dersom bagasjehyllene i flyet er fulle – selv om håndbagasjen din er innenfor de tillatte størrelse- og vektgrensene. I slike tilfeller anbefaler vi at du tar ut reisedokumenter, ID-papirer, medisiner og skjøre eller verdifulle gjenstander".

Bagasjeuregelmessigheter må vises frem og informeres om til Norwegians representanter på flyplassen umiddelbart samme med bagasjelapper og reisedokumenter. Hvis skaden ikke oppdages umiddelbart, må forholdet meldes på flyplassen innen syv dager etter ankomst. Norwegian kan ikke gi erstatning dersom det ikke gis beskjed om skaden innen rimelig tid.

På bakgrunn av det ovennevnte aviser Norwegian klagers erstatningskrav.

Nemnda bemerker

Klager krever erstattet to par solbriller som forsvant fra hans håndbagasje som han ble pålagt å sjekke inn.

Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-18 ansvarlig for tap som følge av at innsjekket bagasje blir skadd eller går helt eller delvis tapt som følge av hendelser under lufttransport.

Bestemmelsen omfatter etter nemndas vurdering i første rekke skadet og bortkommet bagasje.

Flyselskapet kan likevel bli ansvarlig ved tyveri dersom selskapet ved manglende sikkerhetsforanstaltninger eller lignende kan lastes for at tyveriet har funnet sted.

I dette tilfellet ble klager pålagt å levere fra seg håndbagasjen under ombordstigningen. Klager har opplyst at han ble fratatt bagasjen, uten beskjed om å ta ut verdifulle gjenstander. Nemnda mener at Norwegian i dette tilfellet må være ansvarlig for at klagers solbriller forsvant.

Klager har videre opplyst at han kontaktet kundeservice på flyplassen da han landet, og fikk beskjed om at tyveriet måtte meldes før det kunne opprettes en sak. Klager anmeldte tyveriet til lokalt politi i Madrid. Klager henvendte seg også etter det opplyste på Gardermoen da han landet, og fikk beskjed om å sende inn kravet innen syv dager. Dette ble gjort. Nemnda mener at klager har sannsynliggjort at brillene forsvant under flyvningen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler til klager erstatning for tapte solbriller på kroner 2 900.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)
Gøran Jenssen (Widerøe)