

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for forsvunnet bagasje.

Dato

19.12.2019

Saksnummer

2019-02761

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY1348 fra Oslo lufthavn (OSL) til Manchester (MAN) 7. desember 2018. Klagers bagasje har ikke kommet til rette etter reisen. Da klage ringte til Norwegian, sa selskapets representant at bagasjen hadde blitt levert med samme fly, og vedkommende avviste klagers krav om erstatning. Som følge av at klagers bagasje aldri har kommet frem til Manchester, har han fremsatt krav om erstatning.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Oslo til Manchester med DY1348 7. desember 2018 og har fremsatt krav om erstatning for savnet bagasje. Ved ankomst til Manchester skrev han PIR-rapport for forsinket bagasje. Klager har tidligere vært i kontakt med Norwegian og har fått behandlet sin klage pr. post 12. mars 2019.

Norwegian har informasjon som tilsier at bagasjen ble lastet om bord på flyet i Oslo. Da bagasjen ble lastet om bord på samme fly som klager, er dette grunnlag for å avvise klagers krav. På en flyplass kan det ofte være mange mennesker, og noen ganger kan passasjerer ta med seg feil bagasje. I dette tilfellet har personen som har tatt klagers bagasje, vært i kontakt med flyplassen og levert tilbake kofferten. Selskapet har anbefalt klager å ta kontakt med sitt forsikringsselskap. På bakgrunn av dette har Norwegian avvist klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager reiste fra Oslo til Manchester med Norwegian.

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.

Klager fikk aldri utlevert sin bagasje. Det er ikke dokumentert at bagasjen har kommet ut på båndet, og nemnda legger til grunn at bagasjen forsvant mens den var i fraktførers varetekt. Klager har derfor krav på å få erstattet denne.

Klager har ikke fremsatt et konkret økonomisk tap. Nemnda mener det er vanskelig å fastsette erstatning uten beskrivelse av den tapte bagasjen og innholdet. Nemnda fastsetter derfor erstatningen skjønnsmessig til kroner 2 500.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian betaler klager kroner 2 500 for tapt bagasje.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)