

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om at flybillettene blir dekket som kompensasjon grunnet forsinket bagasje.

Dato

12.07.2016

Saksnummer

1298/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste fra Bergen til Roma 7. mai 2015 kl. 16:15 med DY1858.

Ved ankomst Roma var kom ikke klagers bag som blant annet d inneholdt en spesialmadrass og en spesialpute som klager er helt avhengig av for å kunne sove på grunn av sykdom.

Bagen ble rapportert savnet. Klager fikk ingen tilbakemeldinger fra flyplassen eller fra Norwegian. Klager spurte Norwegian om det var mulig å få dekket innkjøp av en pute og en madrass, men fikk beskjed om at de dekket kun nødvendige klær og toalettsaker.

Klager var uten madrassen og puten i fire netter, noe som resulterte i total utmattelse.

Bagasjen skal ha blitt sendt til Oslo og Norwegian har da brukt fire dager på få den frem til Roma.

Om bord på flyet så fikk klager ikke de setene som ble bestilt. Setereservasjonene var på rad 15B og 15C, men de fikk plasser på rad 31.

Klager krever å få dekket flybillettene som en kompensasjon.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian forholder seg til norske og internasjonaleregler for luftfart i forbindelse med erstatning for forsinket bagasje. De regler legger føringer for både flyselskap og for passasjerene. Dersom en bagasje blir forsinket på utreisen hefter flyselskapet for nødvendige innkjøp av hygieneartikler, nødvendige artikler og klær, men alle utlegg passasjerer får på grunn av forsinkelsen må kunne dokumenteres med kvitteringer.

Norwegian viser til EU-forordning 261/2004, som sier at det ikke gis refusjon av benyttede billetter.

Det refunderes seteavgiften på kroner 100 x 2 tilbake til betalingskortet.

Norwegian kan ikke etterkomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegian sitt brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagers bag inneholdende bl.a. en spesialmadrass og en spesialpute kom fire dager forsinket frem til Roma. Forsinkelsen medførte at klager fikk store søvnproblemer og smerter. Klager gikk ikke til innkjøp av ny madrass da dette var dyrt. Han fant heller ikke egnet pute.

Norwegian er i henhold til luftfartsloven § 10-20 / Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinket bagasje. Tapet må være en direkte eller indirekte følge av forsinkelsen og tapet må være påregnelig.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at forsinkelse gir rett til erstatning av så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap. Flertallet viser til EU-domstolens dom av 6. mai 2010 (C-63/09), Walz-Clickair, der det fremgår at beløpsgrensen for transportørens ansvar som er oppstilt i Montrealkonvensjonen artikkel 22 gjelder så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap. Flertallet er av den oppfatning at det samme må gjelde for luftfartsloven, som bl.a. bygger på Montrealkonvensjonens bestemmelser.

Mindretallet, flyselskapenes representanter, er av en annen oppfatning. Mindretallet viser til at norske domstoler har vært tilbakeholdne med å tilkjenne erstatning for «non-material damage» eller «tort og svie» i kontraktsforhold, og basert på denne praksisen mener nemndas mindretall at det ikke er grunnlag for å tilkjenne ulempeserstatning i dette tilfellet.

En samlet nemnd er imidlertid av den oppfatning at tap av søvn ikke fremstår som en påregnelig følge av forsinket bagasje. Nemnda er således av den oppfatning at forsinkelsen ikke gir rett til erstatning.

Norwegian oppfylte sin avtale med å fly klager til Roma. At deler av klagers bagasje ble forsinket, gir etter gjeldende rett ikke rett til refusjon av billettprisen eller prisavslag.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap AS, Tove Husa Wiger, SAS Norge 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.