

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av utgifter som følge av forsinket bagasje.

Dato

20.08.2024

Saksnummer

2024-00351

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

To personer reiste med Norwegian fra Tromsø via Oslo til London den 22. desember 2023, med retur 29. desember 2023. Klagers bagasje ble ikke utlevert ved ankomst Gatwick. Det samme gjaldt for de andre passasjerene med innsjekket bagasje på flyvningen. Klager ventet i 90 minutter uten å få informasjon fra Norwegian. Det fantes ingen ansatte til stede, og det var kun svært få PIR-skjema tilgjengelig. En ansatt i Tollen instruerte klager om å fylle ut et annet skjema for å rapportere bagasjen savnet for de begge, og deretter forlate bagasjehallen.

Klager mottok en SMS fra en ukjent person som hadde tatt én av klagers bagasje. Denne ble utlevert på Gatwick natt til den 23. desember. Forbyttelsen var et direkte resultat av forsinket utlevering av bagasje, og må ha skjedd etter at klager ble instruert om å forlate bagasjehallen.

Klager mottok én koffert til sin oppholds adresse den 24. desember og den andre 26. desember. Klager påpeker at de den 23. desember ikke fikk beskjed om hvilken av koffertene som var tatt av en annen passasjer før den ble levert til klager den 24. desember kl.18.30. Klærne ble kjøpt inn den 24. desember kl.11.45 i forbindelse med julefeiring .

Utlevering av bagasje faller under flyselskapets ansvar og kontroll, og klager kan ikke se at Norwegian eller deres lokale tjenesteleverandører på flyplassen har bevist at de har tatt alle rimelige forhåndsregler for å sikre at dette ble gjort.

Klager krever refusjon av utgifter til innkjøp av nødvendige klær (GBP 46 for kofferten som ble levert 26. desember og GBP 116,50 for kofferten som ble levert den 24. desember) og toalettsaker (GBP 27,65 for begge koffertene), totalt GBP 189.80.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegian DY1310 22.12.2023 fra Oslo til London Gatwick. Ved ankomst meldte klager om forsinket bagasje ved et manuelt skjema som ble lagt inn i søkesystemet World Tracer. Klager fikk Property Irregularity Report LGWDY29277.

Norwegian mottok et krav fra klager på vegne av to personer og to bagasje 30.12.2023 (ref. 2095578). Norwegian behandlet saken 18.01.2024 og avslo kravet da rapporten er stengt i en kode som bekrefter at «uregelmessigheten var utenfor flyselskapets kontroll», hvorpå det 21-22.12.23 var store uregelmessigheter grunnet været i Norge.

Norwegian har undersøkt saken nærmere, og begges bagasje ble bekreftet lastet om bord fra Oslo. Det vises til vedlegg Loading Information from OSL. Bagasjen ble gjort tilgjengelig for klager ved ankomst, men en annen passasjer har tatt den med seg ved en feil. Dette bekrefter også klager selv i vedlegget Screenshot_SMS.

På grunn av høysesong og stort volum på flyplassen, registrerte representantene til Norwegian bagasjen og utleverte en koffert 24.12.2023 og 26.12.2023. Ved tilfeller av bagasje-forbytting, som er utenfor flyselskapets kontroll, er ikke flyselskapet forpliktet til å levere ut bagasjen da kostnader i slike tilfeller ikke skal tilfalle flyselskapet. I dette tilfeller ble det gjort som en tjeneste til klager.

Dersom bagasjen blir lastet på flyet og levert ved ankomst på bagasjebåndet, har flyselskapet levert sin tjeneste og gjort bagasjen tilgjengelig for den reisende, her klager. Bagasjen var i dette tilfellet ikke forsinket og forsinkelsen var ikke forårsaket av flyselskapets håndtering. Dersom en annen passasjer tar feil bagasje med seg, vil flyselskapet gjøre sitt ytterste for å hjelpe klager med å bli gjenforent med sine eiendeler. Flyselskapet leverte i dette tilfellet ut bagasjen til klager så snart det lot seg gjøre. Utover dette, kan ikke flyselskapet holdes ansvarlig for tap/kostnader da «forsinkelsen» ikke er forårsaket av flyselskapet og dermed utenfor vår kontroll.

Norwegian viser til vedlagte Montreal Konvensjonens artikkel 19:

Article 19 — Delay

The carrier is liable for damage occasioned by delay in the carriage by air of passengers, baggage or cargo. Nevertheless, the carrier shall not be liable for damage occasioned by delay if it proves that it and its servants and agents took all measures that could reasonably be required to avoid the damage or that it was impossible for it or them to take such measures.

Norwegian kan bekrefte at bagasjen var lastet på samme fly som klager og levert /gjort tilgjengelig for klager ved ankomst. Vi kan ikke holdes ansvarlig for at andre passasjerer tar feil bagasje.

Norwegian har forståelse for at de var en frustrerende situasjon for klager, men kan dessverre ikke imøtekomme kravet om refusjon av utgifter. Norwegian anbefaler at klager kontakter egen forsikring.

Nemnda bemerker

I henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen art 19 er fraktfører ansvarlig for tap som følge av forsinket bagasje, med mindre flyselskapet kan godtgjøre 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.

Utlegg til for eksempel klær og toalettartikler som skyldes et nødvendig behov kan klager kreve erstattet. Klager har imidlertid et ansvar for å begrense utgiftene.

Når det gjelder bagasjen som ved et uhell ble tatt av en annen passasjer og levert tilbake til klager den 24. desember, mener nemnda at Norwegian ikke kan lastes for dette, og at det ikke omfattes av flyselskapets ansvar etter luftfartsloven § 10-20 / Montrealkonvensjonen artikkel 19. Nemnda kan derfor ikke anbefale at innkjøp som ble gjort i forbindelse med forsinkelsen av denne bagasjen, kan kreves dekket av Norwegian. Nemnda anbefaler klager å kontakte sitt forsikringsselskap når det gjelder disse utgiftene.

Når det gjelder den andre bagasjen som ble levert til klager den 26. desember, har ikke Norwegian kommentert hva som har skjedd med denne. Det er sannsynliggjort at bagasjen var med flyet fra Oslo, men ikke hva som har skjedd frem til den ble levert til klager fire dager etter ankomst. Nemnda mener at Norwegian ikke har godtgjort at de har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem. Klager har derfor krav på erstatning for nødvendige utgifter (klær til GBP 46 og toalettartikler). Klager har opplyst å ha hatt GBP 27,65 i utgifter til toalettartikler som følge av forsinkelsen knyttet til denne kofferten. Nemnda finner ut fra omstendighetene at dette beløpet er rimelig og nødvendig og fastsetter derfor erstatningen til GBP 27,65.

Forbrukerrepresentanten mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian utbetaler erstatning til klager på GBP 73,65.

Nemndas representanter

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)
Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Refka Ayman (Norse Atlantic Airways)