

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet forsinket bagasje.

Dato

12.05.2017

Saksnummer

2016-00785

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Torp til Sandnessjøen via Trondheim den 23. mai 2016, med retur fra Mosjøen den 26. mai.

Klager jobber i et firma som leverer bevegelseshjelpemidler til barn. Tre ganger i året reiser han rundt for å tilpasse disse slik at produktene vokser med barna. For å utføre jobben er klager helt avhengig av verktøyet sitt.

Underveis på rundreisen ble klagers bagasje som inneholdt verktøyet borte, han fikk derfor ikke utført oppdragene han hadde på sin rundreise i Nordland. Ny avtaler måtte gjøres med foreldre, fysioterapeuter, ergoterapeuter, skoler og assistenter, og nye billetter måtte bestilles. Det hele, inkludert hotell, leiebil og parkering, medførte en kostnad på kroner 16 519.

Klager krever refusjon av kostnaden bagasjeforsinkelsen medførte, kroner 16 519.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers bagasje ble satt igjen på Værnes Trondheim grunnet sikkerhetsmessige årsaker som følge av vekt og størrelse. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Ved bagasjeforsinkelser refunderer Widerøe utlegg til undertøy og toalettartikler 100 % for maksimalt 500 kroner. Klær refunderes innenfor rimelighetens grenser 50 %. Dersom klærne sendes Widerøe, gis 100 % refusjon. Bagasjen ble i dette tilfellet levert hotellet klager bodde på i Mosjøen samme dag.

Ved bagasjeforsinkelser vil Widerøe kunne refundere kostnader innenfor rimelighetens grenser. Klager hadde ikke retur før den 26. mai, Widerøe anser det som urimelig at flyselskapet skal stilles ansvarlig for disse kostnadene da dette kun var en liten del av klagers totale oppdrag.

I henhold til vilkår for befordring av passasjerer og bagasje gjør Widerøe sitt ytterste for å frakte bagasjen sammen med passasjerer. Er ikke dette mulig vil bagasjen transporteres så fort som mulig med neste tilgjengelige flyvning.

Widerøe kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Bagasjen til klageren kom 6 timer forsinket frem til Sandnessjøen. Klageren mener at hele jobbreisen ble en bomtur, og krever alle utgiftene til reisen refundert med 16 519 kroner.

Widerøe er ansvarlig for tap som følge av at bagasje i flyselskapets varetekt kommer forsinket frem, jf luftfartsloven § 10-20. Tapet må være en direkte eller indirekte følge av forsinkelsen, og tapet må være påregnelig.

En samlet nemnd mener at kravet om å få hele reisen refundert, ikke kan føre frem. At bagasje bli forsinket, gir ikke rett til refusjon av billettprisen eller prisavslag, jf eksempelvis FLYKN-2015-1298. Selv om forsinkelsen med sikkerhet har medført plunder og heft, er det upåregnelig at hele utbyttet med den 3 dager lange jobbreisen skal ha falt bort på grunn av at bagasjen kom 6 timer forsinket frem. Det er da også opplyst at det ble gjort arbeidsoppdrag på turen.

Nemndas flertall - lederen og forbrukernes representanter - mener imidlertid at klageren og har rett til erstatning for ikke-økonomisk tap, og viser til nemndspraksisen som bygger på EU-domstolens dom av 06.05.2010 Walz-Clickair (C-63/09), jf eksempelvis FLYKN-2015-1609. Flertallet anbefaler at KLM betaler 3 000 kroner til klageren.

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

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Widerøe betaler erstatning til klageren med 3 000 kroner.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Anne-Kathrine Sand (SAS)

Camilla Dragvoll (Ticket)