

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon på NOK 2750.10 for innkjøp av klær, toalettartikler og medisiner som følge av forsinket bagasje.

Dato

22.08.2022

Saksnummer

2022-00893

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Oslo til London Gatwick 06.04.2022 med rutenummer DY1306. Bagasjen hennes kom 3 dager etter ankomst og klager kjøpte nødvendig klær og utstyr spredt over de tre dagene. I mellomtiden mottok hun ingen kommunikasjon om forventet leveringstid eller forklaring på hvorfor bagasjen var forsinket.

Klagers utgifter innebærer:

- Livsviktige hjerte og blodtrykksmedisiner, blodfortynnende og kolesterol.
- Undertøy, badetøy, bukse, topper og sko.
- Truseinnlegg, Kroppssåpe, Sjampo og body lotion

Etter tre dager med ingen bagasje eller kommunikasjon om når den vil ankomme brukte klager penger på:

- Allergimedisiner, øyensminke, fotsoppulver, kost til øyensminke
- T-skjorte, topp, blå kjole, pose
- Truser, sokker, BH-er

Sum: £385.88, = 4551.96 NOK (per 02.06.2022)

Klager hadde også planer som krevde at hun skulle være mer pyntet

Norwegian har tilbakebetalt 1811.86 NOK, men klager krever å få refusjon for alle utgiftene hun fikk som følge av manglende bagasje. Etter klagers utregning ble det totalt brukt 4551.96 NOK på nødvendige klær og toalettartikler. Dermed krever hun de resterende 2740.10 NOK. Klager har vedlagt kvitteringer på alle utgifter hun krever tilbakebetalt

Klager forklarer at noen ting i den nevnte listen kan virke rare. Hun kjøpte mange truser fordi hun har inkontinens, og dermed trenger å bytte dette oftere enn det som er vanlig. Klager hadde også kun pakket medisiner for flyturen i håndbagasjen, ettersom hun ikke hadde flydd på lenge, og oppriktig trodde at hun ikke hadde lov å ha med seg mer medisiner enn det i håndbagasjen. I tillegg skulle klager på spa samme dag som hun ankom, og trengte derfor å kjøpe badetøy.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Oslo til London Gatwick, om bord på DY1306 den 06.04.2022. Klagers bagasje kom dessverre ikke med samme fly som henne og en forsinket rapport, LGWDY25476 ble opprettet. Bagasjen ble lokalisert hos SAS, uten bagasje tag og ettersendt til London Gatwick for utkjøring til klagers besøksadresse

Den 13. april mottok Norwegian krav fra klager pålydende GB9386/NOK4551,96, for innkjøp. Den 3. mai ble kravet ferdigbehandlet i henhold til flyselskapets policy, og NOK 1811,86 ble refundert. Norwegian sin policy er at de ved bagasjeforsinkelser dekker inntil NOK 350 for toalettartikler og 50% av nødvendig klær/utstyr, direkte relatert til innholdet i bagasjen. Tjenesteyter anser at klær/utstyr har en gjenbruksverdi.

Norwegian mener at for at klager skal få full refusjon kan hun sende innkjøpte klær/utstyr til deres hovedkontor, sammen med originale kvitteringer. Dette har klager fått informasjon om per e-post. Klager oppgir at hun blant annet hadde utgifter til livsviktige medisiner. Norwegian mener at medisiner skal i henhold til deres vilkår for befordring ikke ligge i innsjekket bagasje. Dette bør oppbevares i håndbagasjen. Flyselskapet har også informert klager om å kontakte egen reiseforsikring dersom hun hadde utgifter utover det Norwegian dekker. Forsikringsselskapene vil i ettertid søke regress fra flyselskapet for det de hefter for.

Norwegian kan, med grunnlag i det ovennevnte, ikke imøtekomme ytterligere krav, om ikke klager velger å sende de innkjøpte klær/utstyr som nevnt, både over og i e-post til klager.

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.

I denne saken har Norwegian erkjent at klagers bagasje ble forsinket, og at klager hadde rett på erstatning grunnet dette. Tvisten i saken gjelder erstatningsbeløpet

Utlegg til for eksempel klær og toalettartikler som skyldes et nødvendig behov kan klager kreve erstattet, men klager har et ansvar for å begrense utgiftene. Klager har fremlagt kvitteringer for sine innkjøp som viser typiske nødvendige varer i påvente av

forsinket bagasje. Varene er ikke dyre merkevarer. Norwegian har opplyst at utgifter til medisiner falle utenfor klagers rett til refusjon i henhold til flyselskapets vilkår. Det er ikke konkretisert for nemnda hvilken bestemmelse i vilkårene denne anførselen referer til. Etter nemndas vurdering har klager overholdt sin tapsbegrensningsplikt, og oppbevaringen av de aktuelle medisinene i den innsjekkede bagasjen bør i dette tilfelle ikke lede til at klager ikke skal kunne kreve erstatning for de nødvendige medisinkjøp.

Dersom klær ikke returneres, er nemnda enig i at de innkjøpte klærne i utgangspunktet vil medføre en berikelse for klager ved at hun blir sittende med nye klær som hun kan ha nytte av senere. I denne saken dreier det seg imidlertid om begrensede kostnader, ca. kr. 1600, og innkjøpene var nødvendige i den oppståtte situasjonen. Nemnda finner derfor ikke grunn til at klager skal måtte returnere klærne til flyselskapet for å få full erstatning, eller tåle en avkortning på 50% av kostprisen.

Nemnda anbefaler etter dette at klager gis medhold.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian betaler kr. 2750.10 til klager i tillegg til det som allerede er betalt.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)