

**Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (08.02.2023)**

Kommentar fra tjenesteyter:

Royal Jordanian vil ikke utbetale mer enn 70 USD per voksen og 35 USD per barn, da dette er i henhold til selskapets retningslinjer når passasjeren ikke kan fremlegge kvitteringer.

**Vedtak i Transportklagenemnda - Fly**

**Sammendrag**

Krav om erstatning for forsinket bagasje.

**Dato**

26.01.2023

**Saksnummer**

2022-01939

**Tjenesteytere**

Royal Jordanian

**Klager har i det vesentlige anført**

Klager og tre medpassasjerer hadde bestilt tur-returbilletter med Royal Jordanian for å reise fra Bergen til Bagdad via København og Amman, med ankomst i Bagdad tidlig om morgenen den 6. juli 2022 og retur den 31. juli 2022. Første flyvning på utreisen, fra Bergen til København, ble utført av SAS, mens flyvningene videre fra København ble utført av Royal Jordanian.

Ved ankomst i Bagdad den 6. juli oppdaget klager at ingen av de fire koffertene de hadde med seg fra Bergen var kommet med flyet til Bagdad. Det ble opprettet PIR-rapport for de fire koffertene. Klager anfører at bagasjen sto igjen på København lufthavn, og at Royal Jordanian i Bagdad ikke kunne hjelpe dem. Klager sendte flere klager til selskapet, men fikk ikke noe svar.

Klager anfører at to av koffertene først ankom Bagdad den 18. juli, mens de to siste ankom henholdsvis fem dager etter dette og dagen før de skulle tilbake til Bergen den 31. juli 2022. Klager anfører at de måtte betale 500 kroner for å få fraktet bagasjen fra flyplassen i Bagdad til der de oppholdt seg. Videre anfører klager at de måtte kjøpe klær og toalettartikler til over 10 000 kroner, men at de ikke har kvitteringer på dette.

Klager krever erstatning fra Royal Jordanian for utleggene de hadde som følge av de forsinkede koffertene.

**Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Royal Jordanian har overfor nemnda anført at bagasjerelaterte krav kun kan håndteres av hovedkontoret i Amman.

Overfor klager har selskapet, etter at saken ble sendt inn til nemnda, anført at klagen ble sendt inn mer enn syv dager etter ankomst og derfor for sent.

### **Nemnda bemerker**

Før saken behandles i nemnda skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd. Royal Jordanian er blitt oppfordret flere ganger om å inngi tilsvaer i saken, men har kun vist til at klager må kontakte hovedkontoret i Amman.

I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 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.

Klager har forklart at de fire koffertene de hadde med seg, ikke dukket opp ved ankomst i Bagdad den 6. juli 2022, og nemnda er av den forståelse at de først mottok to av koffertene den 18. juli, mens de to siste dukket opp etter dette igjen. Nemnda er videre av den forståelse at klager måtte betale for frakten av bagasjen fra flyplassen selv. Klager har oppgitt at de ikke har kvitteringer på utleggene til klær og toalettartikler, da dette ikke utstedes i Irak. Klager er blitt oppfordret til å sende inn en oversikt over utgiftene de hadde for å sannsynliggjøre tapene de hadde, men klager har ikke gjort dette.

Royal Jordanian har som nevnt ikke inngitt tilsvaer til nemnda og har kun henvist klager videre, på tross av at klager har fremlagt dokumentasjon som viser at det er blitt sendt klage til selskapet flere ganger. Overfor klager har ikke selskapet imøtegått at bagasjen ble forsinket og at klager har rett på refusjon av påløpte utgifter, men i stedet anført at klager sendte inn klagen sin for sent, siden det var gått mer enn syv dager.

I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 31 gjelder det en syvdagersregel for skadet reisegods. Det fremgår imidlertid at for forsinkelse av bagasje gjelder det en frist på 21 dager etter at reisegodset ble stilt til rådighet for passasjerene. Basert på innsendt dokumentasjon i saken legger nemnda til grunn at klager sendte inn flere klager, blant annet den 18. juli og den 21. juli, noe som var innenfor 21-dagersfristen. Nemnda er således av den oppfatning at klagen ble sendt inn rettidig til selskapet. Selskapet kan dermed ikke høres med at klagen er blitt sendt inn for sent.

Nemnda finner det sannsynlig at klager hadde et tap som følge av de forsinkede koffertene. Klager har imidlertid ikke fremlagt kvitteringer eller bankutskrifter knyttet til dette, og har ikke sannsynliggjort at tapet var på over 10 000 kroner. Klager har, tross

oppfordring, heller ikke fremlagt en liste over hva som er kjøpt. Det skal uansett gjøres fradrag for den berikelsen klager har som følge av innkjøp av nye ting. Nemnda fastsetter derfor erstatningen skjønnsmessig til 4000 kroner, hvilket tilsvarer 1000 kroner per person.

Bransjerepresentant Maglasang fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Royal Jordanian utbetaler 4000 kroner til klager for de forsinkede koffertene.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Edvin Gagnes (Flyr)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)