

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for tapt bagasje.

### Dato

09.03.2021

### Saksnummer

2020-02778

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Vilnius til Trondheim via Oslo den 17. juli 2020 med Norwegian. I Vilnius ble klager forklart at han ikke behøvde å sjekke inn bagasjen på nytt i Oslo. Da klager ankom Trondheim lufthavn var ikke hans bagasje ankommet. Han meldte den savnet og har i ettertid vært i kontakt med Norwegian flere ganger uten at dette har resultert i at bagasjen har kommet til rette.

Klager stiller seg kritisk til Norwegians vinglete forklaring. Flyselskapet har skriftlig forklart at klagers bagasje ble sendt med samme fly som klager mellom Oslo og Trondheim. De har imidlertid også forklart at klager skulle ha hentet ut og sjekket inn bagasjen sin på nytt på Gardermoen.

Klager har ingen kvitteringer da disse ble lagt ved den originale klagen som ble sendt til Norwegian.

Klager krever erstatning for tapt bagasje til sammen 1 900 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Normalt når man reiser fra Vilnius til Trondheim via Oslo, går bagasjen helt til den endelige destinasjonen og kunden trenger ikke å hente ut bagasjen for tollklarering på Oslo lufthavn. På grunn av COVID-19 situasjonen måtte imidlertid alle internasjonale reisende i en periode hente bagasjen sin på Oslo lufthavn for tollklarering og for å sjekke inn bagasjen sin til neste og siste destinasjon. Informasjon om henting av bagasje blir kunngjort ombord på flyvningen før ankomst Oslo lufthavn. Det gjøres også en kunngjøring over høyttalerne i ankomsthallen i tillegg til synlig informasjon på flyplassen.

Klagers bagasje var ombord DY1038 mellom Vilnius og Gardermoen, og den ble skannet ved ankomst Gardermoen ved bagasjebånd nummer åtte.

Klager krever 1 900 euro i erstatning. Klager har blitt bedt om å fremlegge kvitteringer for innholdet i bagasjen, Norwegian har ikke mottatt dette.

Norwegian kan ikke erstatte klagers bagasje uten bevis, som kvitteringer for innholdet i bagasjen.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerk**

Blir reisegods skadet eller går det helt eller delvis tapt, er flyselskapet ansvarlig såfremt hendelsen som har forårsaket skaden er inntruffet på flyet mens godset var i flyselskapets varetekt, jf. Luftfartsloven § 10-18/Montrealkonvensjonen artikkel 17 nr. 2: Ved befordring av reisegods er fraktførerens ansvar for tap på grunn av at reisegodset forsinkes, skades eller helt eller delvis går tapt, begrenset til et beløp fastsatt av departementet i forskrift for hver passasjer som for tiden er SDR 1288.

De ansvarsgrenser som er fastsatt i § 10-22, gjelder uansett hvilket ansvarsgrunnlag som påberopes, jf. § 10-24.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og forbrukerrepresentantene, mener at bagasjen gikk tapt mens det var i Norwegians varetekt. Klager har derfor krav på erstatning for sitt økonomiske tap.

Mindretallet, bransjerepresentantene, oppfatter at informasjon om at all bagasje måtte plukkes opp i Oslo ble gitt om bord i flyet, i form av plakater på flyplassen og over høyttaleranlegget på flyplassen. Mindretallet mener derfor at klager burde ha oppfattet og fått med seg at bagasjen måtte plukkes opp i Oslo, og at klager selv må bære ansvaret for at dette ikke ble gjort.

Det er passasjeren som må sannsynliggjøre sitt tap. Klager er blitt oppfordret til å fremlegge dokumentasjon på tapets størrelse, men klager har kun uttalt at tapet hans utgjør 1900 euro og beskrevet innholdet i bagasjen. Basert på klagers liste over innhold i kofferten fastsettes erstatningen skønnsmessig til 500 euro.

Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler 500 euro til klager.

Vedtaket er fattet med dissenes som fremgår over.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda Fly anbefaler at Norwegian utbetaler 500 euro til klager.

**Nemndas representanter**

- Lene F. Johnsen (leder)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)