

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet forsinket bagasje.

Dato

16.06.2020

Saksnummer

2019-02675

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Trondheim til Sandnessjøen den 29. mars 2019 med Widerøes flyvning WF727 kl. 08.15, ankomst Sandnessjøen kl. 09.05. Formålet med turen var en kombinasjon av sykebesøk til klager sin gamle far, og et selskap han var invitert til lørdag ettermiddag/kveld.

Tidlig om morgenen den 29. mars fikk klager SMS om forsinkelse. Ny planlagt avgangstid var satt til kl. 12.30. Klager ankom Værnes ca. kl. 11.10. Han sjekket inn en koffert til Sandnessjøen, gikk gjennom security og ble deretter ropt opp og bedt om å ta kontakt med utgang 28 snarest. Der ble klager sendt direkte ut på et ventende fly. Ombord ble klager oppmerksom på at flyet gikk til Mo i Rana. Passasjerer til Sandnessjøen ville få bakketransport dit. Klager reagerer på at han ikke fikk beskjed om dette før han hadde gått ombord.

Fremme i Mo i Rana ventet ingen bakketransport. Betjeningen hadde ikke fått beskjed om hvor mange som skulle til Sandnessjøen, og hadde derfor ventet med å bestille buss. Langt verre var det at klager sin bagasje ikke var kommet med på flyet. På kvelden samme dag fikk han en telefon fra flyplassen i Mo i Rana. Kofferten var blitt sendt dit, og ikke til Sandnessjøen. Det lot seg ikke gjøre å få kofferten fraktet til Sandnessjøen. Resultatet ble til slutt at kofferten måtte sendes tilbake til Trondheim slik at klager kunne hente den ut på sin hjemreise på søndagen. Klager fikk utgifter til toalettsaker, klær og telefonlader. Dette kreves dekket av Widerøe. Klager sine totale utgifter kom på 4344 NOK. Han har fått utbetalt 2100 og krever derfor resterende 2244 dekket.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I tilfeller av forsinket bagasje dekker Widerøe toalettsaker (undertøy, t-skjorter, tannbørste, tannkrem, shampo osv) opp til 500 kroner. Øvrige nødvendige kjøp dekkes

med 50%. Dersom en vil ha dekt 100% må en sende varene i retur til Widerøe, rensset og hele.

Vitus apotek-kvittering som er resept samt mobillader dekkes ikke. Dette står forklart i Widerøe sine bagasjevilkår som klager godtar ved bestilling av billett. Totalt dekker Widerøe 1747 NOK. Klager har fått utbetalt 2099 NOK, og dermed mer enn det Widerøe dekker i henhold til sine vilkår.

Nemnda bemerker

Widerøe er henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap forårsaket av forsinket bagasje, med mindre selskapet godtgjør 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.

Widerøe har verken hevdet at særlige forholdsregler ble tatt, eller bestridt at det er ansvarsgrunnlag i saken. Klager har allerede mottatt 2 099 NOK i erstatning for forsinkelsen. Spørsmålet for nemnda er om klager har lidt noe ytterligere tap, og i så fall hvor mye.

Selskapet har anført under henvisning til egne bagasjevilkår at det ved forsinket bagasje dekker toalettsaker opp til 500 kr, at innkjøp av reseptpliktige varer og mobillader ikke dekkes, og at kleskjøp dekkes med inntil 50 %, med mindre klærne senere sendes til Widerøe i rensset og hel stand. Widerøe har imidlertid ikke angitt hvor i befordringsvilkårene dette skal fremgå . Nemnda har bygget på selskapets Vilkår for befordring av passasjerer og bagasje, sist revidert 11 mars 2019 (<https://www.wideroe.no/fly-med-oss/vilkar-og-betingelser/vilkar-for-befordring-av-passasjerer-og-bagasje>), hvorav fremheves:

- Artikkel 8.3 bokstav f) jf artikkel 8.3.1 om at innsjekket bagasje ikke skal inneholde «ømtålelige og bedervelige gjenstander, eller spesielle verdigjenstander som ... computere, personlig elektronisk utstyr ...», og at selskapet ikke har erstatningsansvar dersom slike artikler likevel er inkludert i bagasjen, jf. også artikkel 15.2.5; og

- Artikkel 15.4.1.2 om at ansvar forårsaket av forsinkelse av innsjekket bagasje er begrenset til 1 131 SDR pr passasjer, eller ca 15 576 NOK pr medio mars 2020. Beløpsgrensen får ingen betydning her. Noen særskilt beløpsgrense for toalettsaker eller bestemmelse om rensing og innsending av klær sees ikke inntatt i selskapets befordringsvilkår. Nemnda minner om at luftfartslovens ansvarsregler ikke kan fravikes ved befordringsvilkår til passasjerenes ugunst, jf luftfartsloven § 10-22 jf. § 10-23.

Nemnda legger til grunn at klager kan kreve erstattet nødvendige utlegg til for eksempel klær og toalettartikler, samtidig som klager har et ansvar for å begrense utgiftene. Nemnda finner uten videre at utlegg til avis og sjokolader ikke kan kreves dekket fordi bagasjen ble forsinket.

Nemnda finner videre for det første at en mobillader til 149,90 NOK ikke kan anses om en «spesiell verdigjenstand» i befordringsvilkårenes artikkel 15.2.5s forstand. I tillegg finner nemnda at ansvarsfraskrivelsen i befordringsvilkårene artikkel 15.2.5 om «spesielle verdigjenstander som ... computere, personlig elektronisk utstyr, mobiltelefoner ...» ikke uten videre kan opprettholdes i rene forsinkelses-tilfeller som her, i strid med de ufravikelige regler i luftfartsloven § 10-22, jf. § 10-23. De aller fleste flypassasjerer nemnda behandler har i dag smart-telefoner, og for slike er en mobil-lader blitt en daglig nødvendighetsartikkel. Nemnda trenger ikke her gå nærmere inn på befordringsvilkårenes rekkevidde i skadetilfellene. Nemnda finner at selskapet også bør refundere klagers utlegg til mobillader med 149,90 NOK.

På grunnlag av nemndas avgjørelser i sak nr 2019-1649, 2019-1595 og 2018-1853 bygger nemnda for det andre på at dekningskjøpte klær regelmessig vil ha en rest-bruksverdi som reduserer størrelsen av klagers reelle tap. I henhold til nemndas praksis settes restverdien til 50 % dersom klager beholder klærne. Reisen skjedde for nær et år siden, slik at retur-alternativet ikke lenger er aktuelt her.

Klager har fremlagt kvitteringer for totalt 4344 NOK, fordelt på:

- Vitus Apotek (50,94 NOK - deodorant, ikke resept som anført),
- Europris (355 NOK, hvorav tannbørste mv utgjør 103,60 kr og mobillader utgjør 149,90 NOK),
- Match (1700 NOK – kortermet skjorte og bukse),
- Bunnpris (244 NOK, hvorav barberhøvel utgjør 209 NOK),
- Schei Fashion: (1499,80 NOK – 2 boxershorts, genser og 2 t-skjorter), og
- Sport 1 (497 NOK – to par sokker 198 NOK og en bag 299 NOK).

Nemndas flertall finner at klager totalt bør få erstattet $(51 + 104 + 150 + 209 + 299) = 813$ NOK med tillegg av $(1\ 700 + 1\ 500 + 198 = 3\ 398) \times 50\ \% = 1\ 699$ NOK = totalt 2 512 NOK. Klager har mottatt 2099 NOK. Nemnda finner det rimelig at Widerøe refunderer klager ytterligere 413 NOK for utlegg forårsaket av forsinket bagasje.

Bransjerepresentantene Rise og Espolin Johnson finner at allerede utbetalt erstatning med 2 099 kr må være tilstrekkelig, og at klager ikke kan kreve mer enn dette.

Nemnda anbefaler med dette at Widerøe utbetaler ytterligere erstatning med 413 NOK.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Widerøe utbetaler ytterligere erstatning for utgifter for forsinket bagasje på 413 NOK.

Nemndas representanter

Per Kaare Nerdrum (leder)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)