

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om ulempeerstatning som følge av at klager måtte vente i 31 dager på bagasjen.

Dato

19.01.2023

Saksnummer

2022-01664

Tjenesteytere

Flyr

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Oslo til Bergen med Flyrs flyvning FS124 den 14. juli 2022, med planlagt ankomst på Flesland kl. 22.40. Som følge av forsinket ankomst på Flesland, måtte klager ta drosje fra Flesland. I tillegg til dette kom ikke bagasjen med flyet, og klager måtte gjøre diverse innkjøp som følge av at hun skulle videre til Kjevik fra Flesland og alt av toalettsaker, medisiner, ladere, klær og annet var i kofferten hennes.

Klager anfører at hun først fikk kofferten 31 dager etter reisen, og hun oppdaget da at MacBook-laderen hennes og en vinflaske var borte fra bagasjen. Klager anfører at det også var bulker og hull i kofferten.

Klager anfører at Flyr har kompensert henne for et par sommersko hun hadde kjøpt og gitt henne erstatning for den ødelagte kofferten, slik at hun kan kjøpe seg ny koffert. Videre anfører klager at vinflasken og laderen har hun fått tilbake på forsikringen.

Klager anfører at i tillegg til det hun allerede har fått dekket, krever hun en form for erstatning for at hun måtte vente i 31 dager på bagasjen og sitte mange timer om dagen i mange dager for å prøve å kontakte selskapet og få noe til å skje.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste med FS124 fra Oslo til Bergen den 14. juli 2022. Flyvningen ble to timer og to minutter forsinket. Ettersom flyvningen gikk sent på kvelden, gikk det ingen offentlig transport, og klager har bedt om refusjon for drosje. Klagers bagasje ble ikke med flyvningen, og PIR ble opprettet. Bagasjen ble levert skadet til hjemmeadressen til klager den 12. august 2022.

Det er ingen tvil om at FS124 fra Oslo til Bergen den 14. juli 2022 ble forsinket. Ettersom det ikke gikk offentlig transport etter landing, har Flyr dekket drosje for klager, og det

bekrefter klager i sin korrespondanse med nemnda. Det er heller ingen tvil om at bagasjen ble forsinket og skadet. Bagasjen ble senere funnet uten bagasjelapp hos Norwegian, og sendt til klager derfra.

Flyr dekket beløp tilsvarende ny koffert for skaden som har oppstått. Hva gjelder manglende innhold i kofferten, ser Flyr på det som tyveri, og har anbefalt klager å politianmelde tapet og søke erstatning hos reiseforsikring. Dette har klager gjort, og klager opplyser til nemnda at gjenstandene er dekket fullt ut av forsikringen. Flyr antar at forsikringsselskapet vil søke regress hos Flyr.

Slik Flyr ser det, er alle økonomiske krav dekket fullt ut i denne saken. Klager søker en ytterlig erstatning for tort og svie for forsinket bagasje. Det finnes ingen definerte kompensasjonssatser i gjeldende lovverk for denne type saker, og Flyr ser ikke at selskapet kan dekke noe ytterligere økonomisk utover det selskapet allerede har dekket gjennom kvitteringer for reelle påløpte kostnader.

Nemnda bemerker

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager har fått dekket de økonomiske tapene hun har krevd erstattet.

Forbrukerrepresentantene ønsker å bemerke at selskapet ikke synes å ha forholdt seg til luftfartsloven § 10-18 tredje ledd, om at en passasjer kan gjøre gjeldende sine rettigheter dersom innskrevet bagasje ikke har kommet frem senest 21 dager etter at den skulle ha kommet frem. Det vises til at klager krevde erstatning for tapt bagasje etter 24 dager, og at selskapet ikke etterkom kravet.

Spørsmålet for nemnda er om klager har rett på ulempeerstatning for at hun måtte bruke tid på å følge opp med selskapet og vente 31 dager på bagasjen sin.

Nemnda har forståelse for at klager er påført ulemper i saken, men finner ikke grunnlag for et krav om erstatning for ikke-økonomisk tap i denne saken.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Christine Alette Benum (Widerøe)