

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om dekning av toalettsaker og klær ved forsinket bagasje.

### Dato

19.12.2017

### Saksnummer

2017-00430

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY812 fra Oslo lufthavn til Stockholm og DY7087 fra Stockholm til Los Angeles 20. februar 2017. Klagers bagasje ble forsinket, og ankom ikke Los Angeles før 22. februar kl. 08.30.

På ovennevnte bakgrunn har klager fremsatt krav om refusjon av nødvendige toalettsaker og klær for to passasjerer, totalt kroner 8 257.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om fullstendig refusjon av sine utgifter til klær og toalettsaker ved forsinket bagasje. Norwegian har tilbudt klager dekning av kroner 700 for toalettsaker, samt kroner 2 333 for utgifter til klær.

Alle flyselskap følger de samme regler for utbetaling av kompensasjon i de tilfeller hvor bagasjen er forsinket. Norwegian utbetaler fast kroner 350 for pr. person til dekning av toalettsaker, samt 50 prosent av innsende utgifter til klær. Denne reduksjonen blir gjort da Norwegian anser det slik at klærne har en nytteverdi for klager i etterkant.

Dersom klager ønsker full refusjon av utgifter til klær, kan klærne sendes til Norwegians bagasjeavdeling.

Norwegian avviser på dette grunnlag klagers resterende krav.

### Nemnda bemerker

Klagers bagasje ble forsinket med to dager.

Norwegian er i henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge 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.

Norwegian har ikke bestridt ansvarsgrunnlag i saken. Norwegian har tilbudt klager dekning av til sammen kroner 700 for toalettsaker og kroner 2 333 for innkjøpte klær, totalt kroner 3 033.

Klager har ikke krav på å få dekket de fulle utgifter til klesinnkjøp, med mindre klærne returneres til Norwegian sammen med kvitteringer. Så lenge klager beholder klærne, vil disse fortsatt ha en reell verdi for klager.

Når det gjelder utgifter til toalettsaker, er det vanskelig for nemnda å vurdere rimeligheten av innkjøpene så lenge kvitteringer ikke er vedlagt. Nemnda mener derfor at Norwegians tilbud i dette tilfellet er rimelig.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold utover det tilbud som klager allerede har fått av Norwegian.

**Nemndas representanter**

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Ola Sundh (SAS)