

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klager krever erstatning for mistet bagasje.

Dato

20.01.2010

Saksnummer

114/09F

Tjenesteyter

Air France

Klager krever erstatning for mistet bagasje.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle 17. desember 2008 reise fra Oslo til Mexico City via Paris. Klager som er Blue Silver medlem hos KLM Air France reiste på «business class» billett.

Klager ankom flyplassen i god tid før avgang og sjekket selv inn sin bagasje via selvbetjeningsautomaten på flyplassen. Da hun var ferdig innsjekket ble hun bedt om å fortsette og fikk ikke mulighet til å sjekke om taggene på hennes to koffertor stemte med dem hun beholdt. På grunn av omstendighetene gikk hun ut fra at det var korrekt. Klager fortsatte sin reise til Mexico City og gikk der for å hente sin bagasje, men hennes bagasje ankom ikke. Hun fylte ut en PIR rapport som er vanlig prosedyre ved mistet bagasje.

Grunnen for at bagasjen ikke var kommet fram var at en person ved innsjekkings skranken i Oslo hadde satt på feile tagger på hennes bagasje, slik at klagers bagasje var sendt til Miami. Dette finner klager meget uforståelig da taggene skulle være utfylt ifølge spesifikasjoner på flybilletten. Klager ventet på bagasjen sin i nesten 30 dager uten at den dukket opp. Klager har fått mange forskjellige svar når hun har prøvd å spore opp sin bagasje i denne perioden. Klager har blitt bedt om å legge fram kvitteringer for de ting hun har kjøpt som erstatning for mistet bagasjen og det har hun, kopi vedlagt her.

På slutten av sin klage skriver klager at hun er en student med begrensede muligheter til å bruke penger og nesten alle sparepengene hennes har gått med til innkjøp av nødvendigheter, og at dette har gått på bekostning av hennes planlagte aktiviteter hun skulle foreta under sin ferie i Mexico.

Klager krever en erstatning på kr 48.000.

KLM Air France har i det vesentlige anført:

KLM Air France har i sitt brev av 2. mars 2009 svart klager at hennes tap vil bli dekket med NOK 9.423. De vil ikke dekke tapet av verdifulle saker som klager hadde i sin bagasje og viser til artikkel 8 i Generelle Vilkår for Befordring.

«Innsjekket bagasje skal ikke inneholde ømtålige og bedervelige gjenstander, eller spesielle verdigjenstander som penger, nøkler, reseptbelagte medisiner, briller/solbriller, flasker fotografiapparater, smykker, computere m.m.»

Nemnda bemerker:

Klagers bagasje forsvant under reisen til Mexico City. Den er ikke kommet til rette.

Flyselskapet er ansvarlig for tap som oppstår pga at bagasje blir skadet eller tapt, jf luftfartsloven § 10-20. Tapet må dokumenteres eller sannsynliggjøres. Selskapets ansvar er begrenset til 1000 SDR per passasjer, jf luftfartsloven § 10-22. Med SDR menes den spesielle trekkrettighet som er fastsatt av Det internasjonale valutafond. En SDR utgjør i overkant av 9 NOK.

Air France har i dette tilfellet refundert maksimalbeløpet.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken: >

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Lars Grøndal, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Lars Grøndal, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.