

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for forsinket og skadet koffert. Spørsmål om regelen om rett til erstatning for tapt bagasje kommer til anvendelse selv om bagasjen kom frem.

Dato

30.05.2023

Saksnummer

2022-02520

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvninger DY1127 og DY776 fra Hamburg til Trondheim via Oslo den 7. juli 2022. Klager hadde sjekket inn en koffert som ikke kom med flyet til Trondheim.

Klager anfører at det siden den datoen har vært et mareritt å skulle forsøke å få tilbake kofferten. Klager anfører blant annet at feil informasjon ble oppgitt i PIR-rapporten og at han fikk dårlig kundebehandling. Klager anfører at han har brukt et stort antall timer på å ringe til Norwegian og til Menzies Aviation og å sende e-poster, og han har også dratt til Trondheim lufthavn og Hamburg lufthavn for å lete etter kofferten der.

Klager anfører at det var viktige dokumenter og arbeidsutstyr i kofferten, og at han skulle flytte til Berlin, slik at han hadde pakket ned alt han eide. Først den 2. desember 2022 ble kofferten endelig levert til klager.

Klager har fått dekket påløpte utgifter i forbindelse med den forsinkede kofferten. Imidlertid hadde kofferten en bulk da den ble levert, og klager krever at reparasjonskostnadene for denne dekkes. Klager har oppgitt at han fikk beskjed fra koffertreparatøren at reparasjonen vil komme på ca. 50 euro, men at han måtte betale 25 euro for en skriftlig erklæring, og at han nekter å betale for dette. Videre krever klager erstatning i henhold til Montrealkonvensjonen siden bagasjen ble mer enn 21 dager forsinket.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste med DY1127 og DY775 fra Hamburg til Trondheim via Oslo den 7. juli 2022. Klager fikk opprettet en PIR-apport ved ankomst i Trondheim. Den 12. juli 2022 ringte klager Norwegian, og Norwegian sendte klager et skjema for mer informasjon

om kofferten. Den 27. august 2022 mottok Norwegian krav fra klager i forbindelse med innkjøp og leie. Den 2. august 2022 mottok Norwegian en ny e-post fra klager.

Som følge av et stort antall driftsforstyrrelser har selskapet dessverre ikke hatt mulighet til å følge opp denne saken i så stor grad som ønskelig. Selskapet beklager dette.

Den 29. november 2022 fikk klager svar med beskjed om at kravet på 585 euro for påløpte utgifter ville bli dekket. I tillegg ble kofferten funnet, og informasjon om dette ble sendt til klager samme dag. Den 2. desember 2022 ble kofferten levert til klager.

Hva gjelder skaden på kofferten, mottok Norwegian en e-post fra klager angående denne den 17. januar 2023. Normalt vil alle skader måtte rapporteres til selskapet innen syv dager etter mottak av bagasjen. I dette tilfellet er imidlertid selskapet villig til å gjøre et unntak. Selv om selskapet normalt ikke gir erstatning som følge av riper, merker, bulker eller andre små skader på kofferten, er selskapet i dette tilfellet villig til å utbetale 50 euro til klager.

Norwegian imøtekommer ikke klagers krav utover dette.

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.

Klagers koffert ble forsinket i nesten fem måneder. Det følger av luftfartsloven § 10-18, 3. ledd at kofferten skal anses tapt når den kommer frem senere enn 21 dager, slik at klager i utgangspunktet har krav på erstatning som om kofferten ikke hadde kommet til rette.

Nemndas flertall, lederen og bransjerepresentantene, mener likevel at i tilfeller hvor klagers koffert faktisk kommer til rette og returneres til klager, så har passasjerer ikke lidt noe økonomisk tap. Utbetaling av et fast beløp i slike tilfeller, som om kofferten faktisk forble borte, vil gi en tilfeldig fordel til passasjerer som flertallet mener at det ikke er dekning for. Flertallet mener også at det heller ikke er hjemmel for å gi klager en fast kompensasjon for den ulempen (ikke-økonomisk tap) det innebærer å være uten koffert i en periode. Klager har i et slikt tilfelle krav på dekning av de utgiftene vedkommende faktisk har hatt. Flyselskapets ansvar er i slike tilfeller oppad begrenset til SDR 1288. De ansvarsgrenser som er fastsatt i § 10-22, gjelder uansett hvilket ansvarsgrunnlag som påberopes, jf. § 10-24.

Klager har fått dekket de utgifter han har hatt i forbindelse med at kofferten var borte. Klager har videre oppgitt at reparasjonsutgiftene for bulken på kofferten vil være på ca. 50 euro, uten at dette er dokumentert. Norwegian har oppgitt at de vil dekke 50 euro i

reparasjonskostnader. Flertallet anbefaler at Norwegian utbetaler 50 euro til klager som lovet, og kan ikke anbefale at klager gis medhold ut over dette.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, har kommet til et annet resultat. Luftfartsloven § 10-18, 3. ledd er en regel som er ment å ivareta forbrukeren i de tilfellene hvor bagasjen er forsinket så lenge at den må anses som tapt. Bestemmelsen oppstiller et skjæringspunkt ved 21 dager. Formålet bak regelen er at passasjerer ikke skal måtte leve i uvisshet og uten sine eiendeler der flyselskapet over en lang tidsperiode ikke kan gjøre rede for reisegodsets beskaffenhet eller plassering. Da skal enhver kunne motta erstatning for verdien av bagasjen slik at en kan kjøpe nye eiendeler. Mindretallet er av den oppfatning at dersom 21-dagersfristen ikke tolkes strengt etter sin ordlyd, slik at passasjerer mister kravet dersom bagasjen senere skulle komme til rette, vil retten til å regne bagasjen som tapt og få erstattet sine eiendeler i realiteten bli illusorisk. Flyselskapene kan da utsette utbetaling av erstatning for tapt bagasje, i håp om at den muligens kommer til rette, med den følge av at passasjerer går lenge uten sine eiendeler eller økonomisk kompensasjon for å anskaffe nye. Ved en slik håndheving av bestemmelsen mister den sin nytteverdi. Mindretallet er på denne bakgrunn kommet frem til at passasjerer fremdeles bør kunne kreve verdien av bagasjen erstattet slik det følger av ordlyden i luftfartsloven § 10-18.

Mindretallet er videre av den oppfatning at klager i dette tilfellet har krav på ulempeerstatning etter luftfartsloven § 10-20 for perioden han stod uten bagasjen. Det vises i denne forbindelse til mindretallets vurdering i FLYKN-2022-1813. Klageren var uten sine eiendeler i 140 dager og led ulemper som følge av dette. Han har blant annet ikke kunne spille konserter da instrumentet var lagt i bagasjen. Videre har klageren oppgitt å ha brukt mye tid og energi på å lete etter bagasjen på flyplassene. Ettersom mindretallets syn ikke legges til grunn er det ikke nødvendig for mindretallet å angi en erstatningssum.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente i henhold til forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra syv dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian utbetaler 50 euro til klager for skaden på kofferten dersom dette ikke allerede er utbetalt. For øvrig gis ikke klager medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Lydia Johansson (SAS)
Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)