

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om dekket drosjeutgifter og tapte feriedager grunnet forsinket bagasje.

### Dato

28.11.2016

### Saksnummer

2016-00248

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Trondheim til Gran Canaria via Oslo 6. september (søndag) 2015 med DY765/DY5201. Klagers mann mottok en telefon fra Norwegian om at klagers koffert hadde mistet bagasjelappen og at kofferten befant seg i Oslo. Klager tok kontakt med Iberia på flyplassen i Las Palmas de lovet å bringe kofferten til klagers bosted.

Klagers koffert ankom Las Palmas mandag kveld og hun mottar en sms om at den vil bli levert på tirsdag. Ingen koffert kom og klager fikk ny sms om at kofferten skulle komme på onsdag, noe den heller ikke gjorde.

Natt til torsdag tok klager kontakt med flyplassen og fikk beskjed om at kofferten var prøvd å levere samt at de har prøvd å ringe klager 2 ganger. Klager har ingen tapte anrop. Torsdag morgen hentet klager sin bagasje på flyplassen da de ikke vil levere den til bostedet. Dette kostet klager 1 100 kroner. Kvittering var ikke mulig å få fra drosjesjåføren.

Klager krever kroner 1 100 for drosjeutgifter og kompensasjon for fire tapte feriedager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

På flyvningen DY5201 ble klagers bagasje forsinket fra Oslo til Las Palmas. Bagasjen ble forsøkt levert til klagers oppgitte adresse tre ganger uten hell. Klager ble også forsøkt kontaktet på telefon. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Dersom passasjerer ikke er tilgjengelig når bagasjen forsøkes utlevert, må passasjerer selv hente bagasjen på flyplassen.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

### Nemnda bemerker

Det er enighet om at klagers koffert ikke var med flyet da klager ankom Gran Canaria søndag 6. september 2015. Det synes videre å være enighet om at bagasjen ankom Gran Canaria 7. september og at den ble utlevert til klager torsdag 10. september.

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 fremlagt utskrift fra "World tracker", et internasjonalt sporingssystem for forsvunnet bagasje, som viser at kofferten ble forsøkt levert til klager på hennes adresse 8., 9. og 10. september. Klager anfører at dette ikke medfører riktighet.

Nemnda finner på bakgrunn av den foreliggende dokumentasjon ikke grunn til å tvile på at kofferten ble forsøkt levert som angitt. Det er imidlertid ikke mulig for nemnda å ta stilling til hvorfor dette ikke lyktes.

Nemnda legger til grunn at kofferten tidligst kunne ha blitt levert den 8. september, og at Norwegian må være ansvarlig for tap frem til denne dagen. For så vidt gjelder den resterende del av forsinkelsen finner nemnda det mest sannsynlig at Norwegian/ Norwegians samarbeidspartnere har gjort det som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet.

Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter eventuelle faktiske utgifter klager ble påført pga. den manglende kofferten frem til 8. september. Utgiftene må sannsynliggjøres ved fremleggelse av kvitterliger e.l.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er videre av den oppfatning at forsinkelse gir rett til erstatning for den ulempen klager ble påført. Flertallet viser til EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair, Flertallet anbefaler at Norwegian utbetaler en erstatning for ikke-økonomisk tap på 500 kroner.

Mindretallet, flyselskapenes representanter, er av en annen oppfatning. Mindretallet viser til at norske domstoler har vært tilbakeholdne med å tilkjenne erstatning for "non-material damage" eller "tort og svie" i kontraktsforhold, og basert på denne praksisen mener nemndas mindretall at det ikke er grunnlag for å tilkjenne ulempeerstatning i dette tilfellet.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

## **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian erstatter eventuelt økonomisk tap frem til 8. september samt utbetaler en erstatning for ikke-økonomisk tap på

500 kroner.

**Nemndas representanter**

- Einar Kaspersen (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Tove Husa Wiger (SAS)
- Monica Grimstad (Widerøe)