

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinket bagasje.

Dato

26.06.2016

Saksnummer

0980/15F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste fra Bergen til London t/r den 15. - 18. mai 2015 med sin sønn. Deres innsjekkede bagasje kom aldri frem, og klager måtte handle inn klær, medisiner og toalettartikler for begge to. Klager ringte flyplassen hver dag uten å få lykkes med å få kontakt.

Klager har fått deler av beløpet refundert av sitt forsikringsselskap, mens Widerøe kun refunderer 50 % av det resterende beløpet.

Klager krever refusjon av de resterende 50 % av utgiftene i London,

Det vises for øvrig til klagers brev.

Widerøe har i det vesentlige anført:

Ved forsinket bagasje refunderer Widerøe i henhold til gitte retningslinjer. Widerøe vurderer hver sak individuelt, og det godtas ikke innkjøp av uforholdsmessige store mengder klær eller dyre merkeklær.

Widerøe dekker undertøy og toalettartikler 100 %, men maksimalt kroner 500. Det gis 50 % refusjon av øvrig bekledning etter behov og innenfor rimelighetens grenser. Dersom klærne returneres til Widerøe refunderes 100 %, forutsatt at klærne er i fin stand.

Klager har rettet krav mot sitt forsikringsselskap. Da forsikringsselskapet retter regress mot flyselskapene i etterkant, kan ikke klager rette krav mot både Widerøe og forsikringsselskapet. I dette tilfellet har klager rettet krav mot sitt forsikringsselskap, og Widerøe har tilbudt oppgjør mot forsikringsselskapet. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Videre var klagers bagasje klar for utlevering den 15. mai, men da den ikke var tollklarert måtte klager selv møte opp på flyplassen for å hente den. Widerøes handling agent i London forsøkte å få tak i klager uten hell, det vises til fremlagt dokumentasjon på dette.

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er refundert.

Det vises for øvrig til Widerøes brev.

Nemnda bemerker:

Widerøe er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse av bagasje. Widerøes ansvar er begrenset til 1131 SDR (spesielle trekkrettigheter), som tilsvarer om lag 13 250 kroner, for hver passasjer.

Widerøe har ikke anledning til å begrense dette ansvaret. Selskapet hefter imidlertid kun for nødvendig og påregnelig tap, og passasjeren plikter i rimelig utstrekning å begrense tapet.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at bagasjen kom til rette 18. mai, dvs. på hjemreisedagen. Nemnda kan ikke se at klager kan lastes for at bagasjen ikke kom til rette tidligere. Nemnda viser til at så vel klager som hotellet gjentatte ganger ringte flyplassen. Widerøe anfører at deres handling agent i London forsøkte å komme i kontakt med klager. Det fremgår av vedlegget vedrørende dette at telefonen var konstant opptatt. Det har etter nemndas vurdering formodningen mot seg dersom det ble benyttet riktig nummer. Det fremkommer videre at agenten hadde telefonnummer til klagers hotell. Det ble ikke lagt igjen noen beskjed der.

Klager og hennes sønn hadde ikke andre klær enn de de reiste i og måtte kjøpe klær mv. Klager har redegjort for hva som ble kjøpt inn og hvorledes dette reduserte utbyttet av ferie. Widerøe har ikke kommentert dette. Widerøe har heller ikke reist konkrete innvendinger mot de enkelte utgiftsposter.

Nemnda legger etter dette til grunn at Widerøe ikke bestrider at klager har hatt et tap på til sammen kr 23.097. Sett hen til at det dreier seg om klær i fire-fem dager for to personer i London med feiring av 17. mai og med planlagte restaurant- og musikalbesøk mv., er nemnda av den oppfatning at tapet er påregnelig.

Nemnda anbefaler at Widerøe erstatter klagers økonomiske tap. Tapet settes til kr 23.097 forutsatt at klager sender klærne (minus undertøy, kosmetikk og medisiner) til Widerøe. Etter nemndas vurdering kan Widerøe ikke kreve at klærne «er i fin og hel stand». Vanlig slitasje mv. må påregnes. Dersom klærne ikke returneres, er nemnda enig i at det kan foretas et fratrekk på 50 %.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at forsinkelsen også gir rett til erstatning for ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair. Flertallet anbefaler at Widerøe utbetaler en kompensasjon på 2 000 kroner for den ulempen klagerne ble påført.

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 mindretallet at det ikke er grunnlag for å tilkjenne ulempes erstatning i dette tilfellet.

Til fradrag i det samlede beløp går kr 8.000 som klagerne tidligere har mottatt fra sitt forsikringsselskap.

Nemnda traff etter dette slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Widerøe erstatter klagers tap med maksimalt 25 097 kroner med fradrag kroner 8 000 som klager har mottatt fra forsikringsselskapet. Dersom klager ikke sender klærne til Widerøe, reduseres erstatningen for disse med 50 %.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Camilla Rise, NHO Luftfart.

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.