

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning ved forsinket bagasje.  
Spørsmål om passasjerens tapsbegrensningsplikt.

### Dato

26.11.2019

### Saksnummer

2019-01649

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvninger DY749 og DY1876 med reiseruten Trondheim (TRD) - Oslo lufthavn (OSL) - Milano - Malpensa (MXP) 27. desember 2018. Han reiste sammen med sine to barn, og de skulle tilbringe fire dager i Sestriere på skiferie i forbindelse nyttårsfeiring. De tre passasjerene hadde derfor pakket skiustyr og nødvendig bekledning for reisen.

Bagasjen til de tre passasjerene ble imidlertid forsinket, og ankom ikke før på formiddagen 31. desember. Den 6. januar 2019 fremmet derfor klager krav mot Norwegian for erstatning av hans utgifter til leie av ski, hjelmer og innkjøp, samt innkjøp av nødvendige klær og lignende. Han har vist til at alt som kunne leies ble leid i stedet for kjøpt.

Klager mener han har krav på kroner 40 710, som er 1 131 SDR per person. Hans totale utlegg er høyere. Norwegian har allerede utbetalt kroner 12 410, tilsvarende 1 131 SDR, og klager har på ovennevnte grunnlag fremsatt krav om erstatning for de resterende utgiftene til kroner 28 351.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager og hans to barn reise med Norwegian fra Trondheim via Oslo til Milano 27. desember 2018. Han meldte tre koffert og skiutstyr forsinket etter reisen, og rapport ble opprettet på flyplassen ved ankomst. Bagasjen ble levert til klagers hotell 29. desember.

Klager sendte krav til Norwegian, og dette ble besvart med at selskapet dekket hans utgifter oppad begrenset til kroner 12 410. Ved senere korrespondanse har Norwegian

imøtekommet ytterligere kroner 11 166. Totalt har Norwegian utbetalt til klager kroner 23 576.

Ved forsinket bagasje dekker Norwegian utlegg for de mest nødvendige kjøp mens passasjerer venter på sin bagasje. Norwegian's ansvar for slike utgifter er begrenset i henhold til internasjonale reguleringer opp til 1 131 SDR. I tillegg dekkes opptil kroner 350 for toalettartikler og femti prosent av nødvendig klær/utstyr direkte relatert til innholdet i den forsinkede bagasjen. Leieutgifter dekkes i sin helhet.

I dette klager ble klager refundert i henhold til ovennevnte regler. Dersom klær og utstyr sendes til Norwegian, vil klagers krav dekkes opp til 1 131 SDR.

På bakgrunn av det ovennevnte har Norwegian avvist klagers ytterligere krav om erstatning.

### **Nemnda bemerker**

Ved befordring av reisegods, er grensen for fraktførers ansvar etter luftfartsloven § 10-22 tredje ledd første punktum 1 131 SDR for hver passasjer, jf. forskrift om fraktførerens ansvar § 1 tredje ledd. I dette tilfellet var det tale om tre passasjerer med hver sin billett, og øvre ansvarsgrense for flyselskapet er derfor 3 393 SDR. Dette tilsvarer rundt 40 710 NOK.

Norwegian har etter det opplyste allerede betalt kroner 23 576.

Nemnda mener at det var nødvendig å kjøpe inn diverse toalettutstyr, klær og leie av skiutstyr. Norwegian har etter det opplyste dekket alle utgifter til utleie.

Nemnda er enig med Norwegian i at det i dette tilfellet er tilstrekkelig å utbetale kroner 350 pr. person for utgifter til toalettsaker.

Norwegian har opplyst i tilsvaret at man vil refundere 100 prosent av klagers krav opp til 1131 SDR dersom klager sender inn klær/utstyr. Nemnda er enig med Norwegian i at klærne må sendes til Norwegian dersom utgiftene skal refunderes 100 prosent. Klærne vil ha en bruksverdi for klager, noe som reduserer det reelle tapets størrelse. Nemnda er enig med Norwegian i at utgiftene kan refunderes med 50 prosent dersom klager beholder klærne.

Det er imidlertid uklart for nemnda om Norwegian har regnet 1 131 SDR pr. person. I den grad det ikke er gjort, anbefaler nemnda at Norwegian refunderer klagers utgifter opp til 1131 SDR pr. person.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer klagers utgifter opp til 1131 SDR pr. person, mot at klager returnerer innkjøpte klær til Norwegian.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)