

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Forsinket bagasje.

### Dato

24.03.2010

### Saksnummer

269/09F

### Tjenesteyter

Aeroflot

Forsinket bagasje.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reise til Russland 6. mai 2009. Flyavgangen ble kansellert og klager måtte reise neste dag.

Klager fløy 7. mai fra Oslo til Moskva og reiste derfra videre til bestemmelsesstedet Mineralnye Vody. Klager hadde på forhånd kontaktet Aeroflot Norge for å få klarhet i om det var nødvendig å tolldeklare sin bagasje i Moskva før reisen til Mineralnye Vody. De fikk der til svar at det var ikke nødvendig å gjøre det i Moskva. Da klager kom fram til Mineralnye Vody var ikke bagasjen der. Eva Lie var uten sin bagasje i tre uker. I bagasjen var også hennes medisiner. Hun tok kontakt med flyselskapet, men fikk ikke tak i sin bagasje selv om hun fikk bekreftet at den var i Moskva i ca to uker før den ble returnert til Oslo.

Aeroflot i Norge ville levere bagasjen på Eva Lies hjemme adresse i Oslo, men det nektet hennes mann. Han fikk en avtale om at bagasjen skulle leveres i Mineralnye Vody/Nalchik og den var sendt per vanlig post. Dette finner klager noe underlig, da de ble lovet at den skulle bli sendt med DHL. Klager mottok sin bagasje/bag 31. mai 2009. Det hadde tatt Aeroflot tre og en halv uke å få den levert til klager.

Klager krever en erstatning på til sammen 2 535 euro. Klager aksepterer to t/r billetter Oslo-Mineralnye Vody som minnelig løsning.

#### Aeroflot har i det vesentlige anført:

Flyavgangen 6. mai 2009 ble kansellert på grunn av et teknisk problem på bagasje handling systemet hos deres agent, SAS, på flyplassen i Oslo.

Bagasjen til Eva Lie ble sendt til Moskva 7. mai, men da var hun reist videre. Bagasjen ble stoppet i tollen i Moskva, og det var ikke mulig å få den utlevert til noen annen en Eva Lie. Slik er reglene i Russland.

Den eneste muligheten Aeroflot da hadde var å sende klagers bagasje tilbake til Oslo. Da klagers mann ikke ville mottatt den, ble Aeroflot enige med ham om å sende bagasjen per post til Eva Lie i Mineralnye Vody/Nalchik. Eva Lie har ikke levert inn noe skjema for bagasjen til Aeroflot.

Og i følge avtalen i «Conditions og Contract» står det at klager må levere inn et slikt skjema innen 21 dager etter at de har mottatt bagasjen for å motta noen form for kompensasjon. Og da dette ikke er gjort har klager mistet sin rett til kompensasjon.

Klagerne er blitt tilbudt to t/r billett Oslo - Mineralnye Vody - Oslo for å få en avslutning på saken.

Aeroflot beklager at de måtte åpne bagasjen, dette måtte de gjøre for i det hele tatt å få sendt den, det måtte legges ved en tolldeklarasjon på verdien av innholdet.

Aeroflot kan ikke se å imøtekomme klagers krav om kompensasjon.

### **Nemnda bemerker:**

Det er ikke omstridt at klagers bagasje kom forsinket frem. Flyselskapet er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet eller at dette ikke har vært mulig for dem, jf luftfartsloven § 10-20. Det gis kun erstatning for økonomisk tap. Ikke-økonomisk tap dekkes ikke.

På bakgrunn av de foreliggende opplysninger finner nemnda det sannsynlig at Aeroflot ikke kan lastes for forsinkelsen. Klager har for øvrig ikke dokumentert at hun har lidt noe økonomisk tap.

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

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, 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.*