

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for forsinket bagasje.

### Dato

12.03.2019

### Saksnummer

2018-00406

### Tjenesteytere

Etihad Airways

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen to personer) reiste fra Oslo til Dar Es Salaam via London og Abu Dhabi den 9. januar 2018. Klagers innsjekkede bagasje ble forsinket i henholdsvis 6 og 9 dager, og klager ble lovet erstatning på USD 240 per person. Klager viser til fremlagt bekreftelse fra flyselskapet.

I ettertid har flyselskapet endret til kun USD 120 per person, tilsammen USD 240.

Klager krever 240 USD per person som lover fra flyselskapet.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Etihad Airways har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige anført:

Klager har krav på USD 40 per per person ved forsinket bagasje, men i maksimum tre dager.

Etihad Airways vil utbetale totalt USD 240 til reisefølget på to personer.

### Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt flyselskapet ved nemndas e-post av 15. februar 2017. I e-posten opplyses det bl.a. om at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom

disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det ble også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda, selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Etihad Airways sier i sitt svar at selskapet ikke opererer flyvninger fra Norge og heller ikke har noe kontor i Norge. Selskapet hevder derfor at Norge ikke har jurisdiksjon i klager som gjelder selskapet. Selskapet har unnlatt å gi opplysninger om faktum i saken.

Transportklagenemnda har i henhold til retningslinjene pkt. 2) a) mandat til å behandle saken og tar den til behandling.

Flyselskapet er i henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 og 22 som De forente arabiske emirater (UAE) har tiltrådt, ansvarlig for tap som følge av at innsjekket bagasje blir forsinket.

Klager har ikke anført å ha lidt noe økonomisk eller annet tap som følge av forsinkelsen, men hevder at de ble lovet 40 USD per person per. dag bagasjen var forsinket. Dette fremgår av utfylt PIR-skjema. Skjemaet er imidlertid ikke underskrevet av flyselskapet. Selskapet har anført til klager at selskapet kun erstatter savnet bagasje i tre dager, altså maks 120 USD per person, tilsammen 240 USD for begge, og har tilbudt dette. Nemnda kan ikke se at dette framgår av selskapets vilkår.

På bakgrunn av at selskapet ikke har svart nemnda, legger nemnda klagers fremstilling til grunn og anbefaler at selskapet betaler til klager 120 USD per person dersom dette ikke helt eller delvis allerede er gjort.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Etihad Airways betaler til klager 240 USD.

## **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)