

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Klager krever økonomisk kompensasjon på NOK 12000 for utlegg som hun er påført på grunn av bortkommet bagasje under hennes ferie.

### Dato

24.03.2010

### Saksnummer

81/09F

### Tjenesteyter

Czech Airlines

Klager krever økonomisk kompensasjon på NOK 12000 for utlegg som hun er påført på grunn av bortkommet bagasje under hennes ferie.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste fra Oslo til Madrid med mellomlanding i Praha 7. juli 2008 med CSA OK702.

Klager skulle videre fra Madrid til ferie i Mexico City to dager senere.

Da klager kom frem til Madrid manglet hennes bagasje.

Klager fylte da ut, ved hjelp av personell på flyplassen, en oversikt over bortkommet bagasje, en bekreftelse på at hun hadde mistet bagasjen og hadde vært på flyplassen i Madrid. Dette var omkring midnatt og alt var stengt, og den personen bak skranken fikk klager til å tro at hun hadde utført dette riktig og at det var opplysninger om mistet bagasje hun hadde utfyllt.

Klager tok kontakt med flyplassen dagen etter, men uten papirene for mistet bagasje kom hun ikke langt. På flyplassen fortalte de henne at hun også kom til å få problemer med sitt forsikringsselskap på grunn av at hun manglet et identifikasjonsnummer for mistet bagasje.

Klager la igjen informasjon om hvor hun kunne kontaktes eller hvem som kunne kontaktes hvis/når bagasjen kom til rette.

Klagers koffert kom ikke til rette før 30. august, da hadde klagers mor kontaktet SAS, som ordnet saken i løpet av et par dager. Klager selv kom til Norge 6. august.

Klager har fått NOK 2.500 fra forsikringsselskapet.

Klager krever NOK 12.000 i kompensasjon for utgiftene som hun ble påført som følge av at Czech Airlines ikke klarte å spore opp hennes bortkomne bagasje.

**CzechAirlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har Czech Airlines i det vesentlige anført til klager:**

Tapt bagasje må meldes umiddelbart etter ankomst. I motsatt fall må man kunne gå ut fra at bagasjen er utlevert i god stand.

Da klager ikke meldte fra ved ankomst at bagasjen var savnet, kan Czech Airline dessverre ikke utbetale erstatning.

### **Nemnda bemerker:**

På bakgrunn av de foreliggende opplysninger legger nemnda til grunn at klagers koffert kom bort på strekningen Oslo-Praha-Madrid den 7. juli 2008. Kofferten kom først til rette den 30. august 2008.

Fraktfører er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for økonomisktap som følge av forsinkelse. Ansvar er begrenset til 1.000 SDR (ca kr 9.500) per passasjer, jfr. Luftfartsloven § 10-22.

Czech Airlines har avslått kravet under henvisning til klager ikke rapporterte om bortkommet bagasje umiddelbart ved ankomst. Selskapet har ikke gitt nærmere begrunnelse for sitt standpunkt eller gitt henvisning til hvilke regler de utleder dette synspunkt av.

Klager meldte fra om den bortkomne bagasjen på flyplassen i Madrid ved ankomst den 7. juli 2008. Selskapet ble i tillegg underrettet ved brev av 8. juli 2008. Etter nemndas vurdering er dette tilstrekkelig. Czech Airline fikk ved disse meldinger mulighet til å ettersøke bagasjen. De var også kjent med at bagasjen var kommet bort. Reklamasjonen er innen fristen på 7 dager som fremkommer av luftfartsloven § 10-31.

Klager har krevet erstattet et tap på kr 12.000. Kravet er ikke nærmere underbygget eller dokumentert. Nemnda anbefaler at klager gis en erstatning på inntil 1.000 SDR. Tapet må dokumenteres / sannsynliggjøres.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at Czech Airlines betaler erstatning med inntil 1.000 SDR.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Lars Grøndal, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Lars Grøndal, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH.

*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.*