

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til hygieneartikler ved forsinket bagasje.

Dato

21.11.2017

Saksnummer

2017-00476

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegian fra Helsinki (HEL) til Arlanda (ARN), videre til Oslo lufthavn (OSL) og endelig til klagers destinasjon Stavanger (SVG). I Oslo fikk klager beskjed om at bagasjen ville bli forsinket. Hun kjøpte derfor noen få toalettsaker på flyplassen. Neste dag skulle klager reise videre til Molde hvor hun skulle i et viktig møte. Klager har i sin klage påpekt at det var særlig viktig å se presentabel ut i dette møtet.

Klager anfører at hun hverken har kjøpt dyr sminke eller dyre hudpleieprodukter, men har begrenset seg til det mest nødvendige. Klager har fått innvilget kroner 350 i refusjon av Norwegian, men har fremsatt krav om ytterligere kroner 1 865.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Passasjeren reiste fra Helsinki til Stavanger via Oslo og Stockholm 6. desember 2016. Kofferten ble forsinket og utlevert til klager 7. desember.

Ved forsinket bagasje kan passasjerer få erstattet visse utlegg dersom utgiften skyldes et nødvendig behov. Beløpet må også være innenfor rimelighetens grenser.

Norwegian vil kompensere femti prosent ved innkjøp av nødvendige klær/utstyr, og opp til kroner 350 for toalettsaker. Norwegian er forpliktet til å dekke de mest nødvendige utgiftene, og anser ikke at toalettsaker til en totalsum på kroner 2 215 ved ett døgns forsinkelse som nødvendig.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav.

Nemnda bemerker

Passasjeren reiste fra Helsinki til Stavanger via Oslo og Stockholm 6. desember 2016. Kofferten ble forsinket og utlevert til klager 7. desember.

Norwegian er i henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinket bagasje, med mindre selskapet godtgjør at de og deres folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem.

Norwegian har ikke redegjort nærmere for årsaken til forsinkelsen, og er da i utgangspunktet erstatningsansvarlig for klagers tap.

Klager kan kreve erstattet utgifter som er rimelige og nødvendige.

Klager har kjøpt toalettutstyr for kroner 2 215. Klager skulle i et viktig møte påfølgende dag, og måtte se representabel ut. Hun har fått refundert kroner 350 av Norwegian. Klager har fremlagt kvitteringer for de innkjøpte toalettartiklene. Det er ikke godtgjort at alle innkjøpene var nødvendige, og nemnda fastsetter erstatningen skjønnsmessig til kroner 1 500. Etter nemndas syn er det påregnelig for Norwegian at det vil påløpe utgifter av denne størrelsesorden når bagasjen er forsinket et døgn.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler til klager totalt kroner 1 500 i erstatning for innkjøpte toalettartikler.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)