

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Erstatning for hotellopphold grunnet forsinket bagasje.

Dato

27.04.2012

Saksnummer

498/11F

Tjenesteyter

Air France

Erstatning for hotellopphold grunnet forsinket bagasje.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Brasilia via Amsterdam og Sao Paulo den 6. juli 2011. KL791 fra Amsterdam til Sao Paulo ble kansellert, og klager ble booket om via Paris og Rio de Janeiro.

Da klager ankom Rio de Janeiro, var bagasjen hennes blitt igjen i Paris. Klager meldte fra om savnet bagasje og fikk beskjed om at hun kunne søke KLM/Air France om dekning av utgifter på opptil 100 euro når hun kom hjem fra ferien.

Grunnet alt som måtte gjøres i forbindelse med bagasjen mistet klager sin videreforbindelse til Brasilia. Hun måtte derfor ta inn på hotell.

Da klager kom tilbake fra ferie mer enn 21 dager senere, sendte hun refusjonssøknad til KLM/Air France men fikk avslag da fristen for å søke er på 21 dager. Klager ble ikke informert om dette i Rio de Janeiro, og krever derfor refusjon av hotelloppholdet i Sao Paulo.

Air France har i det vesentlige anført:

Da klager ankom Rio de Janeiro den 7. juli 2011 var hennes bagasje savnet. Klager mottok bagasjen sin den 8. juli.

Klagers returflight til Norge var den 29. juli 2011. Første den 24. august sendte klager refusjonssøknad til KLM/Air France.

I henhold til Montreal Konvensjonen artikkel 31, må refusjonssøknad for sent ankommet bagasje sendes flyselskapet senest 21 dager fra datoen bagasjen ble gjenvunnet. Air France aksepterer også krav som sendes senest 21 dager etter hjemkomst.

Klagen er fremsatt etter klagefristens utløp, og Air France kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Flyselskapet er i henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som skyldes forsinket bagasje. Det følger av konvensjonen artikkel 31 at klage må innsendes skriftlig innen

21 dager etter at passasjeren fikk bagasjen utlevert. Fremsettes ikke klage innen fristen, er flyselskapet ikke ansvarlig for tapet med mindre selskapet har gjort seg skyldig i svik.

Bagasjen ble utlevert den 8. juli, og klager returnerte til Norge den 29. juli. Klage ble innsendt den 24. august. Dette er for sent i henhold til forordningens bestemmelser. Det er også senere enn den tilleggsfrist som aksepteres av Air France.

Reklamasjonsfristen og informasjon om hvorledes en skal forholde seg ved forsinket bagasje fremgår av Air France sin hjemmeside. Nemnda finner ikke grunnlag for å kritisere Air France for manglende påminnelse av fristen.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør Virke

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør Virke.

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.