

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinket bagasje.

Dato

08.06.2012

Saksnummer

604/11F

Tjenesteyter

Air France

Krav om erstatning grunnet forsinket bagasje.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste fra Oslo til Bastia på Korsika t/r 8. - 15. juli 2011 med Air France. Klager måtte bytte flyplass i Paris begge veier, og fikk beskjed om at 3 ½ timer var god nok tid til dette.

Da klager ankom Charles de Gaulle den 8. juli var ikke bagasjen ankommet. Klager måtte stå en time i kø for å rapportere bagasjen savnet, men fikk til slutt beskjed om å reise til Orly for å rekke flighten videre til Bastia.

Bussturen mellom flyplassene tok to timer, mens klager hadde fått beskjed om at det kun skulle ta en time. Dette resulterte i at klager mistet sin videreforbindelse. Klager ble booket om til neste avgang to timer senere.

Ved ankomst Bastia meldte klager bagasjen savnet. Her ble de møtt av en svært uvennlig person som sa at det mest sannsynligvis ikke var Air France sin feil at bagasjen var savnet, og at klager aldri skulle ha forlatt Charles de Gaulle før bagasjen var meldt tapt.

Klager reagerer svært kraftig på måten de ble behandlet på. Det er ikke klagers feil at de fikk beskjed om en ting på Charles de Gaulle og en helt annen ting i Bastia.

Fem dager senere mottok klager sin bagasje. På sin 7 dager lange ferie hadde klager gått glipp av flere arrangementer da de ikke hadde nødvendig utstyr. De ringte hver dag til Air France og fikk ulike beskjeder hver gang. Klager føler ferien ble ødelagt, og hun stiller seg undrende til at det tok så lang tid til å få fraktet bagasjen til endelig bestemmelsessted.

Klager krever erstatning for utstyr de måtte kjøpe, totalt euro 911, samt refusjon av flybillettene, totalt kroner 9 325.

Air France har i det vesentlige anført:

Klagers bagasje ble forsinket fra Oslo til Bastia den 8. juli 2011, og ankom den 13. juli.

Første den 23. august sendte klager krav til Air France om savnet bagasje. I henhold til Montreal Konvensjonen artikkel 31 må savnet bagasje rapporteres senest 21 dager etter ankomst. Klager har i dette tilfellet ikke meldt fra innen fristen.

Air France vil påpeke at klager har sendt inn krav til sitt forsikringsselskap og mottatt 2 923 i erstatning for utstyr de måtte kjøpe.

På grunnlag av ovennevnte kan Air France dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

I henhold til luftfartsloven § 10-26 og Montrealkonvensjonen artikkel 31 må klage over forsinket bagasje inngis skriftlig senest 21 dager etter at bagasjen ble utlevert. Dersom fristen ikke blir overholdt, faller kravet mot flyselskapet bort. Dette gjelder krav på så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap.

Klage ble i dette tilfellet inngitt etter fristens utløp. Kravet er således falt bort.

Klagerne ble fraktet til bestemmelsesstedet. Etter nemndas vurdering har klagerne ikke rett til refusjon av billettprisen fordi bagasjen ikke kom frem sammen med klagerne. Nemnda kan heller ikke se at forholdet gir grunnlag for prisavslag. Det krav som kunne vært reist er kravet på økonomis/ikke økonomisk skade etter luftfartsloven/Montrealkonvensjonen, men da måtte reklamasjonsfristen vært overholdt.

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

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

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.