

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for savnet bagasje.

Dato

17.03.2015

Saksnummer

810/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning for savnet bagasje.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste fra Bodø via Oslo til Manchester den 12. februar 2014. Etter ankomst Manchester med DY1348 fikk han etter to timer beskjed om at kofferten ikke var ankommet.

Langhelgen som skulle være avslappende og opplevelsesrik gikk til å etterlyse kofferten og til å kjøpe inn nødvendige artikler. Klager stiller seg svært kritisk til mangel kompetanse og hjelpsomhet av Norwegians representanter i Manchester.

Først etter 13 døgn ble kofferten returnert til klager.

Klager krever full refusjon av flybillettene da turen ble spolert, kroner 4 502. Videre krever klager kompensasjon for forpleining da informasjon om forsinket bagasje først kom etter 2 timer, samt refusjon av telefonutgifter.

Klager er sterkt kritisk til manglende oppfølging fra Norwegian / handlingagenten.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Ved bagasjeforsinkelser dekker flyselskapet faktiske utlegg for innkjøp av artikler som er i forsinket bagasje i perioden bagasjen er forsinket. Den reisende må ta vare på kvitteringer, dette ble klager informert om da han rapporterte bagasjeforsinkelsen. Det utbetales ikke generell kompensasjon ved bagasjeforsinkelser.

Klager har fått sine utgifter til innkjøp av sitt forsikringsselskap.

Norwegian har utbetalt kompensasjon på kroner 150 per person for matutgifter i ventetiden. Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Norwegian er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved av bagasje. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. Eu domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09). Dommen gjelder erstatning etter Montrealkonvensjonen. Etter nemndas vurdering gir dommen også føringer for tolkingen av luftfartsloven.

Klager har fått sitt økonomiske tap erstattet av forsikringsselskapet. Han har følgelig ikke rettet krav om økonomisk erstatning til Norwegian, med unntak av utgifter til mat mens de ventet på bagasjen på flyplassen. Det har Norwegian erstattet.

Klager krever refundert billettprisen. I og med at Norwegian har fløyet klager til bestemmelsesstedet, er det etter nemndas vurdering ikke grunnlag for dette.

Klager har redegjort for manglende oppfølging fra Norwegians / handlingagentens side. Norwegian har ikke bestridt klagers opplysninger, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda er enig med klager i at saken burde ha blitt håndtert annerledes.

Mye tid gikk med til innkjøp av klær mv. og ettersporing av bagasjen. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler en kompensasjon på kr 1.500 for de ulempene klager ble påført.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler en kompensasjon på 1 500 kroner. Nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om refusjon av reisens pris.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.