

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved kansellering og erstatning for ødelagt bagasje.

Dato

26.10.2018

Saksnummer

2018-00371

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

(1) Krav om standardkompensasjon ved kansellering

Klager skulle reise med Norwegians flyvning D8317 fra Oslo lufthavn (OSL) til Helsingfors (HEL) 22. november kl. 20:40. Flyvningen ble kansellert, og klager kjøpte nye billetter med Norwegians flyvning D8310 neste dag. Klager har mottatt refusjon av sine utgifter til nye flybilletter og forpleining i ventetiden.

På grunnlag av forsinkelsen har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

(2) Krav om erstatning for ødelagt bagasje

Klager anfører at hans bagasje ble åpnet og at medisiner ble stjålet fra kofferten. Klagers klær var blitt tilsølt av sort væske, og han måtte kjøpe nye klær. Han viser til fremlagt dokumentasjon. Klager har på dette grunnlag fremsatt krav om erstatning for den ødelagte bagasjen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

(1) Krav om standardkompensasjon ved kansellering

Norwegians flyvning D8317 fra Oslo til Helsingfors 22. november 2017 ble kansellert som følge av kraftig snøfall og underkjølt regn i Oslo denne dagen. Flere avganger i Norge ble kansellert eller forsinket som følge av værforholdene og senere flytrafikkbegrensninger. Tiltak som leie av ekstern kapasitet eller omruting med andre flyselskaper ville ikke begrenset konsekvensene for passasjerene, da værforholdene rammet alle flyselskaper.

Passasjerene ble booket om til første ledige avgang neste dag. Klager kjøpte ny billett med D8310 neste dag, 23. november. Norwegian har refundert klagers kostnader til ny flybillett og forpleining.

Norwegian anfører at de ovennevnte værforhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet avviser på dette grunnlag klagers krav om standardkompensasjon.

(2) Krav om erstatning for ødelagt bagasje

Klagers opprinnelige flyvning ble kansellert og bagasjen ble stående på Oslo lufthavn over natten. Bagasjen ble imidlertid sendt med klagers flyvning D8310 neste dag. Av luftfartsloven § 10-26 fremgår det at "Mottas innskrevet reisegods eller gods uten klage fra mottakerens side, formodes godset å være utlevert i god stand og overensstemmende med beforderingsdokumentet eller de på annen måte registrerte opplysninger jf. § 10-5 annet ledd første punktum, om ikke annet blir godtgjort".

Klager meldte ikke fra om bagasjeuregelmessigheten til flyselskapet umiddelbart, men rapportere om skaden ved sin returreise til Oslo fire dager senere. Norwegian mottok en e-post fra klager 29. november med krav om erstatning for to dresser klager måtte kjøpe under sitt opphold i Helsingfors. Selskapet anfører at klager aldri var i kontakt med Norwegian for å enes om hva flyselskapet kunne dekke i forbindelse med uregelmessigheten. Dersom innholdet i innsjekket bagasje tilsøles refunderer flyselskapet rens av klær mot fremlagt kvittering, men ikke kjøp av nye klær dersom dette ikke er avtalt.

Klager hevder også at hans iPad, som var pakket i innsjekket bagasje, var våt. Av Norwegian's vilkår fremgår det at skjøre eller knuselige gjenstander ikke skal ligge i innsjekket bagasje. Norwegian avviser på ovennevnte grunnlag klagers krav om erstatning for ødelagt bagasje.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Kanselleringen skyldtes i dette tilfellet "freezing rain" i Oslo, noe som førte til at flere flyavganger ble berørt. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Nemnda mener at værforholdene i dette tilfellet må anses som ekstraordinære omstendigheter. De ekstraordinære omstendighetene kunne ikke vært unngått eller overvunnet, til tross for at alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda mener på denne bakgrunn at klager ikke har krav på standarderstatning etter forordningen.

Klager har videre krevd erstattet ødelagt bagasje med totalt kroner 27 000. Det er fremlagt bilder av en ødelagt koffert og noen klær. Klager hevder at han fremviste kofferten på Gardermoen, og at personalet bevitnet at klærne var tilgriset. Dette fremgår ikke av PIR-rapporten, som er datert 26. november 2017.

Det er klager som må sannsynliggjøre at han har et krav og dokumentere sitt tap. Han har ikke fremlagt kvitteringer eller bankutskrifter for innkjøpte klær. Nemnda kan derfor ikke se at klager i tilstrekkelig grad har godtgjort tapet.

Han har derfor ikke krav på erstatning for ødelagt bagasje i dette tilfellet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)