

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning som følge av tapt bagasje.

Dato

13.11.2020

Saksnummer

2019-04845

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med familie reiste med DY1498 fra Oslo til Paris den 8. august 2019. Reisefølget hadde to stk. innsjekket bagasje som de ikke fikk ved ankomst i Paris. De opprettet en PIR-rapport i Paris og kontaktet Norwegian. Bagasjen ble imidlertid aldri funnet.

Klager har fremlagt kvitteringer på klær og to nye kofferter som ble kjøpt etter ankomst i Paris. Disse utgjør totalt 2630,99 euro.

Klager krever kompensasjon som følge av at bagasjen gikk tapt.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Oslo til Paris med DY1498 den 8. august 2019 og krever erstatning for tapt bagasje.

Klager har vært i kontakt med Norwegian og har fått klagen sin behandlet. Den 28. oktober 2019 ga Norwegian klager avslag.

Norwegian henviser til at flyselskapets ansvar ved tapt bagasje er begrenset i henhold til luftfartsregler og transportvilkår.

Klager opprettet en PIR-rapport for forsinket bagasje på flyplassen i Paris den 8. august 2019.

Norwegian kan se at klagers bagasje var med det samme flyet som klager landet med, DY1498, den 8. august 2019. Ifølge Norwegians systemer ble begge bagasjene skannet på bagasjebåndet etter ankomsten med DY1498 den 8. august 2019, og bagasjen ble gjort tilgjengelig for klager. Flyselskapet kan ikke holdes ansvarlig dersom passasjerer tar feil av bagasjen.

På denne bakgrunn kan ikke Norwegian imøtekomme ønsket om erstatning for den tapte bagasjen, siden den ankom Paris med samme fly som klager.

Norwegian anbefaler at klager henvender seg til forsikringsselskapet sitt og leverer en anmeldelse til politiet basert på at bagasjen er borte.

Nemnda bemerker

Etter luftfartsloven § 10-18 er flyselskapet ansvarlig for tap av bagasje mens den er i flyselskapets varetekt. Norwegian har opplyst at klagers bagasje ble scannet på bagasjebåndet etter ankomst. Dette er ikke nærmere dokumentert. Nemnda legger til grunn at klagers bagasje er gått tapt mens den var i fraktførers varetekt.

Det er passasjereren som må sannsynliggjøre sitt tap. Klager er blitt oppfordret til å fremlegge dokumentasjon på verdien av de tapte koffertene og innholdet, og å gi informasjon om de tapte koffertenens alder og verdi. Klager har kun fremlagt kopi av kvitteringer for nyinnkjøpte koffertyper og klær etter reisen.

Nemnda fastsetter en skjønnsmessig erstatning på 50 % av oppgitt nypris for koffertene og klærne. Dette utgjør 1 315,50 euro.

Nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold utover dette.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler 1 315,50 euro til klager.

Forbrukerrepresentant Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)