

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter i påvente av forsinket bagasje.

Dato

15.02.2022

Saksnummer

2021-01405

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt en reise t/r Barcelona - Tromsø via Oslo for reise 27. august 2021 med retur den 3. september. Klagers bosted er i Spania. Da klager ankom Tromsø den 27. august manglet deres ene felles innsjekkede koffert, og denne ble ikke levert klager før påfølgende dag.

Klager måtte gjøre nødvendige innkjøp i påvente av den forsinkede bagasjen for til sammen kroner 1 664,50. Klager krever dette beløpet refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige anført:

Norwegian beklager at klagers bagasje ble forsinket. Norwegian handler i samsvar med internasjonale regler knyttet til flyselskapenes begrensede ansvar for forsinket bagasje. I disse tilfellene kan Norwegian mot kvittering dekke opp til 350 kroner for toalettsaker, og 50 % av kostnadene for nødvendige innkjøp av klær.

Norwegian har i denne saken refundert klagers utgifter med kroner 350 for toalettsaker og kroner 587,50 for innkjøp av klær. Til sammen kroner 937,50.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Nemnda bemerker

Klager og hennes medreisende reiste fra Barcelona til Tromsø via Oslo den 7. august 2021. Klagerne sjekket inn en felles koffert i Oslo. Ved ankomst Tromsø var ikke kofferten ankommet. Klager rapporterte kofferten tapt ved ankomst Tromsø. Klager mottok bagasjen den 8. august. Klager har gjort innkjøp for totalt NOK 1 664,50. Av dette har

Norwegian refundert kroner 350 for innkjøp av toalettsaker, og kroner 587,50 for innkjøp av klær, til sammen kroner 937,50.

Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20 / Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinket bagasje. Utlegg til for eksempel klær og toalettartikler som skyldes et nødvendig behov kan klager kreve erstattet, men klager har et ansvar for å begrense utgiftene.

Klager har fremlagt kvitteringer for sine innkjøp som viser typiske nødvendige varer i påvente av forsinket bagasje. Varene er ikke dyre merkevarer. Etter nemndas vurdering har klager overholdt sin tapsbegrensningsplikt.

Det var to personer i reisefølget. Etter nemndas syn er klagers innkjøp i tråd med det man må forvente, og nemnda kan ikke se at det er noe grunnlag for en slik beløpsmessig begrensning som Norwegian har lagt opp til.

Klager skal ikke ha dekket sitt tap to ganger, så dersom klager har fått dekning fra forsikringsselskapet for dette, anbefales at det gjøres en avkortning i erstatningen som utbetales til klager.

Nemnda anbefaler etter dette at Norwegian refunderer ytterligere kroner 727 til klager, i tillegg til det som allerede er utbetalt, eventuelt korrigert for hva klager har fått i dekning fra sitt forsikringsselskap.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer ytterligere kroner 727 til klager.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)