

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinket bagasje.

Dato

03.05.2012

Saksnummer

577/11F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet forsinket bagasje.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bergen til Evenes via Oslo fredag den 1. juli 2011. Da klager ankom Evenes Lufthavn var ikke bagasjen ankommet.

I bagasjen lå mobiltelefon, jaktklær og selskapsklær, medisiner, briller, førerkort, samt flere nødvendige artikler.

Klager ble møtt av liten forståelse. Han ble fortalt at kofferten kunne være stjålet.

Klager måtte kansellere flere arrangement de kommende dagene da de ikke hadde nødvendig utstyr for å kunne gjennomføre de.

Onsdag den 6. juli fikk klager beskjed om at bagasjen var ankommet. Norwegian kunne ikke fortelle med hvilket fly og hvor bagasjen hadde vært i tiden fra 1. juli. Da bagasjen ble åpnet fant klager ut at det manglet medisin, en kjole og en flaske whisky. Klager anmeldte forholdet til politiet.

Klagers ferie ble totalt ødelagt av denne hendelsen. Han er svært skuffet over den dårlige behandlingen fra Norwegian. Klager krever erstatning for diverse gjenstander, medisin, whisky, klær, telefon- og bensinutgifter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Ved bagasjeforsinkelser forsøker Norwegian å ettersende bagasjen så fort som mulig, men i noen tilfeller kan det dessverre ta tid.

Norwegian beklager på det sterkeste at eiendeler fra klagers bagasjen var forsvunnet, dette er ikke akseptabelt. Tyveri må politianmeldes og anmeldelsen skal følge eventuelle krav til forsikringsselskapet.

I henhold til Norwegians regler og vilkår skal man ikke sende verdifulle eller skjøre gjenstander i innsjekket bagasje. Eksempler på dette er medisiner, førerkort og mobiltelefoner.

Norwegian har refundert klager til sammen kroner 4 362 for toalettartikler, verdien av gjenstandene som manglet fra klagers koffert, samt klær.

Norwegian kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Flyselskapet 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, C-63/09, Walz-Clickair. Dommen gjelder erstatning etter Montrealkonvensjonen. Etter nemndas vurdering gir dommen også føringer for tolkingen av luftfartsloven.

Flyselskapet er videre ansvarlig for tap som følge av at innsjekket bagasje blir skadd eller går helt eller delvis tapt som følge av hendelser under lufttransport, jf. luftfartsloven § 10-18.

Klagerne kom frem til bestemmelsesstedet, og nemnda kan ikke se at klagerne har rett til refusjon av flybillettene selv om bagasjen ikke kom frem samtidig med klagerne.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og forbrukernes representanter bemerker at bagasjen kom først til rette etter flere dager. Klagerne ble påført direkte utgifter, og utbyttet av oppholdet ble sterkt redusert.

Mht. erstatning for direkte utgifter, har nemnda tidligere akseptert at utgifter til klær erstattes med 50% dersom passasjeren beholder klærne. Nemnda har gjort unntak for nødvendig undertøy mv.

Tapet i denne saken må dels fastsettes skjønnsmessig. Flertallet anbefaler etter en samlet vurdering at tapet settes til kr 7.500. Til fradrag går kr 4.362 som er refundert av Norwegian.

Mindretallet, bransjens representanter, kan ikke se grunnlag for noen erstatning/kompensasjon utover det Norwegian allerede har tilbudt. Mindretallet bemerker også at klagers problemer kunne vært redusert dersom klager hadde forholdt seg til Norwegian sine reisevilkår ved pakking av bagasjen, ved ikke å inkludere f.eks medisiner, brille, mobiltelefon i sin innsjekkede bagasje.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klagerne gis en erstatning på kr 7.500. Til fradrag går kr 4.362 som er refundert av Norwegian.

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.