

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning av utgifter grunnet feil med bagasjesystem.

### Dato

17.03.2015

### Saksnummer

855/14F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning av utgifter grunnet feil med bagasjesystem.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise fra Trondheim til Svalbard via Oslo den 15/16. april 2014. Da klager skulle sjekke inn på Gardermoen den 16. april for avgang med DY396 kl. 09:00, fungerte ikke bagasjeinnsjekkingssystemet til Norwegian. Klager ble viste fra den ene skranken til den andre, men ingen fungerte. Til slutt var innsjekking stengt og klager fikk beskjed om at de måtte reise uten bagasjen.

Klager skulle på langweekend på Svalbard og delta på flere aktiviteter, det var uaktuelt å reise uten bagasjen da alt nødvendig utsyr for aktivitetene lå i koffertene. Da Norwegian ikke hadde ny avgang før flere dager senere, valgte klager å kjøpe ny billett med annet selskap ca. en time senere.

Klagers bagasje var godt under 20 kilo per kolli, og de møtte opp til innsjekk i god tid. Klager stiller seg kritisk til at Norwegian setter klagers forklaring i tvil.

Klager krever refusjon av den nye billetten, kroner 2 419 per person.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Norwegian har i det vesentlige anført:

Det er ikke registrert noen driftsforstyrrelser på Gardermoen den 16. april 2014, det vises til fremlagt rapport fra Operasjonssentralen. Vektbegrensningen på bagdrop er 20 kilo, dersom bagasjen overskrider denne kan man henvende seg til manuell innsjekk for å betale overvekt og sende bagasjen derfra. Da klager kom til manuell innsjekk var innsjekk stengt.

Innsjekk innenlands stenger automatisk 30 minutter før avgang, og kan ikke overstyres av personalet. Norwegian vurderer det slik at klager har beregnet for kort tid til innsjekk, og for å gjennomføre de formaliteter som må til før innsjekk stenger.

Klager og hans reisefølge var de eneste som ble offloadet på DY396, dvs. som rakk å sjekke inn men ikke å gå om bord. Situasjonen som klager beskriver har altså kun omfattet han og hans reisefølge.

På grunnlag av ovennevnte kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Nemnda bemerker:**

Det står påstand mot påstand om hvorfor klagerne ikke fikk levert bagasjen sin. Nemnda er av den oppfatning at saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under nemndas skriftlige behandling, og at klagen av den grunn må bli å avvise fra behandling i nemnda, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav c og d.

### **Vedtak:**

Klagen avvises.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*