

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om kompensasjon/tort og svie som følge av manglende informasjon i ankomsthall om bagasjeforsinkelse på Oslo Lufthavn.

### Dato

25.08.2023

### Saksnummer

2023-00686

### Tjenesteytere

Avinor

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle hente sin søster på Oslo Lufthavn 4. januar 2023. Flyet kom i rute, men det tok 1 time og 45 minutter før hans søster kom ut i ankomsthallen. Det hadde vært bagasjetrøbbel, og passasjerene hadde stått ved bagasjebåndet og ventet.

Klager anfører at det var ingen informasjon, verken på opplysningstavlen eller ved annet oppslag mens han sto og ventet. Klager visste ikke om søsteren hans hadde kommet med på flyet eller om hun hadde blitt syk. Klager henvendte seg til Norwegian i avgangshallen, men der var det ingen hjelp å få. Han ble informert om at de ikke kunne opplyse om passasjerlisten, og fikk ingen informasjon om bagasjeforsinkelse.

Klager fikk etter hvert SMS fra en medpassasjer til sin søster. Klager kjøpte så togbillett fra GEN til Mysen. Det hele endte med at de måtte ta overnatting på Thon Hotell i Ski, samt kostnad til middag. Hans søster var utmattet og han var meget sliten.

Klager krever totalt 3136 NOK i kompensasjon for tort og svie, hvorav 2190 NOK utgjør kostnader for hotellovernatting, og 946 NOK utgjør kostnader for middag.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har i det vesentlige anført:

Vi kan ikke finne klager i passasjerlisten og vi har forsøkt å søke opp klager i våre systemer og kan ikke se at klager har kontaktet oss for å fremme en klage om denne saken.

Avinor har i det vesentlige anført:

I tidligere korrespondanse med klager har Avinor orientert klager om at det er flyselskapene og deres handlingselskaper som er ansvarlige for frakt og utlevering av passasjerenes bagasje, samt at dette ikke er en prosess som Avinor er involvert i. Videre har Avinor opplyst om at det er flyselskapene selv som melder inn opplysningene som fremvises på monitorene over bagasjebåndene, og klager ble bedt om å ta kontakt med det flyselskapet hans søster ankom med. Klager ble samtidig informert om at han kunne kontakte Norwegian for å få informasjon om årsaken(e) til forsinkelse på utlevering av bagasje fra flyet hans søster ankom med.

Det foreligger ingen avtale mellom Klager/klagers søster og Avinor AS som kan danne grunnlag for et kontraktsrettslig erstatningskrav. Klagers søster har inngått en avtale med flyselskapet Norwegian, i form av flybilletten hun har kjøpt.

For å kunne kreve erstatning utenfor kontraktsforhold må det foreligge et ansvarsgrunnlag, et økonomisk tap og årsakssammenheng mellom ansvarsgrunnlaget og det økonomiske tapet. Det er skadelidte som fremmer erstatningskravet som har bevisbyrden for at vilkårene er oppfylt. Det aktuelle ansvarsgrunnlaget i denne saken er uaktsomhetsansvar (culpa), ettersom det etter norsk rett ikke er objektivt ansvar for drift av flyplasser generelt, eller for forsinkelser i bagasjeutleveringen/informasjon på monitorer mer spesielt for lufthavneier/operatører som Avinor er.

Avinor kan verken se at selskapet eller dets ansatte har opptrådt uaktsomt i denne saken. Klager er informert om hvordan frakt og utlevering av bagasje i praksis foregår, samt om flyselskapenes ansvar for både opplysninger om ankomst og bagasjeutlevering på bagasjebåndene.

På denne bakgrunn bestrider Avinor kravet.

### **Nemnda bemerker**

Klager har fremmet krav om dekning av overnatting på hotell og middag, totalt 3136 NOK, på grunn av manglende informasjon utenfor ankomsthall om at utleveringen av bagasje på flyplassen var forsinket.

Nemnda mener at saken faller utenfor nemndas kompetanse da saken ikke gjelder rettigheter passasjerer har i medhold av luftfartsloven med forskrifter, avtale om yting av tjenester som faller innenfor luftfartslovgivningens virkeområde jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav a jf. § 1-4 bokstav a.

Saken avvises

### **Vedtak**

Saken avvises jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav a

**Nemndas representanter**

- Edvard Os (leder)
- Lydia Johansson (SAS)
- Maricor Maglasang (American Express Travel)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)