

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (13.03.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Ifølge klager har ikke flyselskapet svart på hans henvendelse om utbetaling iht. vedtaket.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for forsinket og skadet bagasje.

Dato

10.01.2023

Saksnummer

2022-01723

Tjenesteytere

Qatar Airways

SAS

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (tre personer) skulle reise hjem fra Teheran til Oslo via Doha og Stockholm den 14. august 2022 med Qatar Airways og SAS. Billettene var utstedt på Qatar Airways dokument, og reiseruten var som følger:

14AUG QR499 IKA DOH 23.45 - 00.20

15AUG QR169 DOH ARN 01.50 - 07.15

15AUG SK849 ARN OSL 11.05 - 12.05

Den 7. august oppdaget klager helt tilfeldig at Qatar Airways hadde endret avgangstidene til følgende:

14AUG QR491 IKA DOH 06.10 - 06.45

14AUG QR167 DOH ARN 08.10 - 13.35

15AUG SK849 ARN OSL 11.05 - 12.05

Dette medførte en ventetid i Stockholm på mer enn 20 timer. Klager kunne ikke akseptere dette på grunn av sin helse. Han tok kontakt med både Supersaver og Qatar Airways, men uten at noen kunne hjelpe ham med å booke om strekningen Stockholm - Oslo. Klager endte derfor opp med å kjøpe nye billetter fra Stockholm til Oslo med Norwegian med avgang den 14. august kl 18.30, pris kroner 4 043.

Ved innsjekk i Teheran forklarte klager at han hadde kjøpt nye billetter fra Stockholm til Oslo med Norwegian, og at han ville ta ut bagasjen i Stockholm. Qatar Airways forklarte at det ikke var mulig, og at bagasjen ville bli sendt i henhold til reiseruten, altså helt frem til Oslo. Klager ble bedt om å ta kontakt med Qatar Airways ved ankomst Stockholm.

Ved ankomst Stockholm lufthavn Arlanda måtte klager likevel ta ut bagasjen sin og sjekke den inn på nytt med Norwegian. Klagers ene koffert manglet imidlertid. Da klager mottok kofferten i Norge etter fem dager, var den totalskadet. Alt innholdet var knust og ødelagt; klær, matvarer, bøker og en krystallkule med væskeinnhold. Krystallkulen var knust, og alt innholdet i bagasjen var ødelagt av væsken og bedervede matvarer. Klager måtte kaste alt, ingenting kunne brukes.

Kofferten ble kjøpt for noen år siden for ca kroner 2 000. Klager har ikke eksakt årstall for kjøpet eller kvittering. Verdien av innholdet i kofferten anslås å være mellom kroner 5 000 og 6 000 i tillegg til selve kofferten kroner 2 000.

Klager krever kroner 8 000 i erstatning for skadet bagasje, samt refusjon av utgifter til nye flybilletter fra Stockholm til Oslo kroner 4 043.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Verken Qatar Airways eller SAS har avgitt uttalelse til nemnda.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Klager reiste med Norwegian 14.08.2022 med DY823 fra Stockholm til Oslo. Klager meldte bagasjen sin savnet etter ankomst og fikk Property Irregularity Report.

Ifølge Norwegians systemer var ikke bagasjen sjekket inn med Norwegian da klager ble ombooket/fikk endret reise av annen operatør Qatar Airways. Det er ifølge Norwegians registreringer oppgitt at klager ikke ville vente på ombooket fly, og at han derfor kjøpte billett på et fly som gikk tidligere. Tag nummer som er oppgitt i rapporten for savnet bagasje er sjekket inn med Qatar Airways og ikke med Norwegian. Tag nummeret som identifiserer innsjekket bagasje er fremlagt av klager i saken.

Bagasjen til klager ble lokalisert og klager hentet bagasjen på Gardermoen 18.08.2022, da Norwegian ikke kjører ut bagasje i tilfeller forsinkelsen ikke er forårsaket av flyselskapet.

Klager krever erstatning for skadet bagasje og innhold. Det er i henhold til Norwegians reiseinformasjon på hjemmesiden til Norwegian, ikke anbefalt å legge skjøre og verdifulle gjenstander i innsjekket bagasje.

Det er i henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 31 mulig å rapportere om skadet bagasje inntil 7 dager etter at bagasjen er mottatt, men Norwegian har i dette tilfellet ikke mottatt beskjed om eller fått et krav fra klager.

Da bagasjen ikke ble sjekket inn Norwegian og Norwegian ikke har mottatt krav eller annen beskjed fra klager om skade på bagasje, kan flyselskapet dessverre ikke imøtekomme et krav om erstatning i denne saken.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3. Verken SAS eller Qatar Airways har avgitt uttalelse til nemnda.

I denne saken er det ikke fremmet krav om standarderstatning. Etter fast nemndspraksis vurderer likevel nemnda om klager har krav på standarderstatning.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Nemnda legger til grunn at klagers flyvninger med flight QR499 og QR169 fra Teheran til Stockholm via Doha ble kansellert.

Forordningen får imidlertid bare anvendelse for flygninger innen EU-/ EØS-området, flygninger fra EU-/ EØS-området til en tredjestat og flygninger fra en tredjestat hvis det "transporterende luftfartsselskap for flygningen er et EF-luftfartsselskap", jf artikkel 3 punkt 1 bokstav b. Det "transporterende luftfartsselskap" er i artikkel 2 bokstav b) definert til "et lufttransportforetak som utfører eller har til hensikt å utføre en flygning i henhold til en avtale med en passasjer eller på vegne av en annen person, juridisk eller fysisk, som har en avtale med denne passasjeren".

Eventuelle krav etter EU-forordningen faller etter dette bort, fordi hendelsen oppsto på en flygning fra en tredjestat (Iran) med det ikke-europeiske flyselskapet Qatar Airways.

Klager krever refusjon for nye billetter med Norwegian fra Stockholm til Oslo, som han måtte kjøpe fordi han ikke fikk hjelp av flyselskapet til å booke om den siste strekningen i forbindelse med ruteendringen. Det går mange daglige flyvninger mellom Stockholm og Oslo, og det er uklart for nemnda hvorfor flyselskapet ikke var behjelpelig med å endre den siste flyvningen på klagers reiserute slik at han unngikk å vente i nesten ett døgn på Arlanda.

I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig.

Qatar Airways har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Flyselskapet kan ikke sies å ha godtgjort at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet. Selskapet er dermed ansvarlig for det tap klager led som følge av kanselleringen.

Nemnda anbefaler etter dette at Qatar Airways refunderer klagers utgifter til nye billetter med kroner 4 043.

Klager krever videre erstatning for totalskadet bagasje.

Klagers bagasje ankom ikke Arlanda med Qatar Airways den 14. august 2022. Klager meldte fra om savnet bagasje ved ankomst Gardermoen. Klager mottok bagasjen totalskadet etter fem dager.

Blir reisegods skadet eller går det helt eller delvis tapt, er flyselskapet ansvarlig såfremt hendelsen som har forårsaket skaden er inntruffet på flyet mens godset var i flyselskapets varetekt, jf. Luftfartsloven § 10-18/Montrealkonvensjonen artikkel 17 nr. 2: Ved befordring av reisegods er fraktførerens ansvar for tap på grunn av at reisegodset forsinkes, skades eller helt eller delvis går tapt, begrenset til et beløp fastsatt av departementet i forskrift for hver passasjer som for tiden er 1288 SDR. De ansvarsgrenser som er fastsatt i § 10-22, gjelder uansett hvilket ansvarsgrunnlag som påberopes, jf. § 10-24.

Nemnda legger til grunn at klagers bagasje ble sjekket inn av Qatar Airways og fraktet av Qatar Airways.

Klager hevder koffertens verdi var på kroner 2 000, og at innholdet hadde en verdi på ca kroner 6 000. Han har opplyst at kofferten og innholdet var totalskadet grunnet væske og bedervede matvarer.

I henhold til luftfartsloven § 10-19 er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av at godset blir skadd eller går helt eller delvis tapt som følge av hendelse inntruffet under lufttransport. Dersom skaden er en følge av godsets egen beskaffenhet eller feil eller mangler ved godset gjelder ikke denne regelen. Mat i innsjekket bagasje som kan bli fordervet er derved unntatt fra selskapets ansvar og kan ikke kreves erstattet, og det samme gjelder skjøre gjenstander som ikke tåler normal håndtering. Slike gjenstander i innsjekket bagasje sendes på passasjerens egen risiko.

Nemnda mener på dette grunnlag at flyselskapet ikke er ansvarlig for de skadene som har oppstått.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Qatar Airways refunderer klagers utgifter til nye flybilletter med kroner 4 043. For øvrig gis klager ikke medhold

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Edvin Gagnes (Flyr)
- Christine Alette Benum (Widerøe)