

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av innkjøp ved forsinket bagasje.

Dato

29.01.2019

Saksnummer

2018-01853

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY940 fra Oslo til København, og videre med DY3374 til Athen 1. juli 2017. Reisefølget bestod av to passasjerer. Klagerne bagasje ble forsinket. Reisemålet var en mindre og noe eksklusiv øy for turister, noe som medførte at vareutvalget var begrenset.

Klager har mottatt dekning av enkelte utgifter. De to reisende krever imidlertid full refusjon av sine utgifter. Klager As utgifter beløper seg til kroner 9 302, og klager Bs utgifter beløper seg til kroner 12 436.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Passasjerenes bagasje ble forsinket på reise med Norwegians flyvning DY940 fra Oslo til København, og videre med DY3374 til Athen 1. juli 2017. Det ble skrevet en PIR-rapport 1. juli 2017 for to kolli forsinket bagasje. Av loggsystemet fremgår det at bagasjen var forsinket i fem dager og ankom 6. juli 2017.

Når bagasjen blir forsinket gjør både Norwegian og deres samarbeidspartnere det de kan for å lokalisere den og gjenforene den med eier. Klagerne ønsker full refusjon av innkjøpte klær. 29. september 2017 utbetalte Norwegian kroner 350 til passasjer A for hygieneartikler og kroner 5 368 for utgifter til klær. Passasjer B mottok kroner 350 for hygieneartikler, samt kroner 3 745 for klær.

Ved forsinket bagasje dekker Norwegian kroner 350 for utgifter til hygieneartikler, samt femti prosent av utgiftene til innholdet i den forsinkede bagasjen. Selskapet tar utgangspunkt i at klærne har nytteverdi for passasjerene i etterkant. Full refusjon gis dersom passasjerene sender sine innkjøpte klær til Norwegian. Klager har blitt informert om at han kan motta full refusjon dersom han sender inn klærne sammen med PIR-rapporten og kvitteringer.

På bakgrunn av det ovennevnte aviser Norwegian klagers krav om full refusjon.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klagers bagasje kom fem dager forsinket frem til Athen.

Norwegian er i henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinket bagasje, med mindre selskapet godtgjør at de og deres folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem. Norwegian har ikke bestridt at det er ansvarsgrunnlag i saken.

Klager har fremlagt kvitteringer for sine utgifter i saken til totalt kroner 9 302 (klager A) og kroner 12 436 (klager B). Norwegian har ikke bestridt utgiftene, men anfører at det skal gjøres et fradrag for nyinnkjøpte klær, da dette er en berikelse for klager.

Norwegian har utbetalt kroner 5 718 til klager A og kroner 4 095 til klager B. Nemnda mener at Norwegians tilbud i dette tilfellet er rimelig, og viser til at klærne vil ha en nytteverdi for klager senere. Dersom klagerne ønsker full refusjon, kan de returnere klærne til Norwegian.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)