

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for forsinket bagasje.

Dato

10.09.2019

Saksnummer

2018-03375

Tjenesteytere

Aeroflot

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste hjem fra Tel Aviv til Oslo via Moskva den 21. august 2018. Hun reiste så på nytt fra Oslo til Tel Aviv via Moskva den 3. september. På begge reisene opplevde klager at bagasjen ble forsinket. Klager har hatt utgifter på mer enn kroner 10 000 som følge av hendelsene, og har krevet beløpet erstattet av flyselskapet. Hun har sendt inn kvitteringer og annen etterspurt dokumentasjon til Aeroflot, men flyselskapet har ikke svart klager eller utbetalt noen erstatning.

Den første bagasjen som ble forsinket ble levert etter fire dager, mens den andre ble levert etter 7 dager.

Klager har mottatt kroner 5 000 fra sitt forsikringsselskap.

Klager krever kroner 5 000 utbetalt fra Aeroflot.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Aeroflot har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet bedt klager sende inn nødvendig dokumentasjon for å kunne behandle saken.

Nemnda bemerker

Flyselskapet Aeroflot har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger til grunn at klagers bagasje ved to anledninger ble forsinket mens den var i flyselskapets varetekt.

Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinket bagasje. Ansvar er imidlertid begrenset til SDR 1131, jf luftfartsloven § 10-22. Utlegg til for eksempel klær og toalettartikler som skyldes et nødvendig behov kan klager kreve erstattet, men klager har et ansvar for å begrense utgiftene.

Klager har mottatt kroner 5 000 fra sitt forsikringsselskap for begge hendelsene.

Klagers formål med den ene reisen var å delta i et bryllup. Bagasjen ble levert etter syv dager, og klager måtte gjøre diverse innkjøp av klær og utstyr til diverse tilstelninger.

Aeroflot har til klager uttalt at de vil behandle saken når klager sender inn nødvendig dokumentasjon. Nemnda anbefaler etter dette at Aeroflot utbetaler erstatning til klager mot at klager fremlegger kvitteringer for sine innkjøp. Erstatningen skal ikke overstige SDR 1 131. Til fradrag går kroner 5 000 som allerede er utbetalt av klagers forsikringsselskap.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Aeroflot refunderer klagers utgifter til dokumenterte innkjøp. Erstatningen skal ikke overstige SDR 1 131. Til fradrag går kroner 5 000.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)