

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til hotellopphold i tre dager, toalettsaker og klær.

Dato

17.06.2022

Saksnummer

2022-00403

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med DY760 den 20. februar 2022 fra Oslo til Trondheim.

Klagers bagasje ble levert klager 6 dager etter ankomst. Klager skulle reise videre til Ålesund, men måtte bo på hotell i Trondheim i påvente av sin bagasje. Klager var i kontakt med Norwegian daglig, og fikk beskjed om at bagasjen kommer om to dager. Klager måtte bo 6 dager på hotell uten klær og toalettsaker. Klager reagerer på at Norwegian har åpnet bagasjen uten hans tillatelse. Det manglet 10 stk. hårfarger. En rettetang var skrudd på, og der manglet skruene. Klager krever at Norwegian dekker hans utgifter på hotell for tre dager, 1950 kroner.

Norwegian har refundert 134,90 kroner for toalettsaker.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ved ankomst Trondheim kom ikke klagers bagasje som forventet og en savnet rapport, PIR TRDDY52601 ble opprettet. Bag ble lokalisert som «on hand» på Gardermoen etter 3 dager. Siden det allerede da hadde begynt å lukte av bagasjen ble den åpnet og ca 5kg matvarer ble kastet. Vennligst merk at det i henhold til våre bagasjerestriksjoner skal ikke bedervelige varer som mat ligge i innsjekket bagasje.

Hårprodukter ble også i denne forbindelse tatt ut av bagasjen og kastet da dette var ødelagt som følge av bedervet matvarer. Grunnen til at dette ble tatt ut sammen med maten var for å sikre at ikke annen bagasje ble tilgriset da den ble sendt til klager i Trondheim.

Klager skriver at han egentlig skulle til Ålesund, men siden han ikke hadde sin bagasje måtte han vente på hotell i Trondheim til han mottok bagasjen sin. Norwegian flyr direkte til Ålesund fra Oslo og kunne fint ha sent bagasjen dit dersom vi hadde fått informasjon og adresse om dette. Det ble aldri nevnt til Norwegian at han skulle til

Ålesund i tiden bagasjen var forsinket. Ei heller ble det avtalt at Norwegian skulle dekke hotellregning mens klager ventet på bagasjen i Trondheim.

I de tilfeller en bagasje blir forsinket, dekker Norwegian det mest nødvendige av innkjøp, direkte relatert til den forsinkede bagasjen, mot kvittering (NOK 350 for toalettartikler og 50% av klær da vi anser at klær har en gjenbruksverdi).

I ditt tilfelle har vi mottatt 2 kvitteringer på klær og toalettartikler, NOK 166. I tillegg har vi mottatt kvitteringer på NOK 1159,50 på mat. Mat dekkes ikke ved bagasjeforsinkelse.

Klager mener at Norwegian bør dekke både klær/toalettartikler, mat og hotell, men ut fra ovennevnt informasjon kan vi ikke imøtekomme krav utover det vi allerede har dekket, i henhold til kvitteringer relatert til klær/toalettartikler.

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon av utgifter til hotellopphold i tre dager, toalettsaker og klær, som følge av at bagasjen ble forsinket.

Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20 / Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinket bagasje. 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.

Norwegian har opplyst at flyselskapet har refundert klager NOK 165 kroner for dokumenterte utgifter til toalettartikler og klær. Klager har ikke fremlagt kvittering til nemnda som dokumenterer utgifter til klær og toalettartikler. Slik nemnda ser det har klager fått refundert sine dokumenterte utgifter til nødvendige innkjøp ved forsinket bagasje-

Klager har videre fremsatt krav om refusjon av utgifter til mat på NOK 1159,50 samt utgift til hotell på NOK 3900. Klager har anført at han måtte vente tre dager på hotell i Trondheim pga. den savnede bagasjen, før han kunne reise videre til Ålesund som planlagt. Norwegian hevder at det aldri har vært tale om en aksept fra flyselskapet om at de skulle dekke utgiften mens klager ventet i Trondheim. Flyselskapet var heller ikke kjent med at klager hadde videre reise til Ålesund planlagt.

Nemnda mener at den delen av saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen. Nemnda mener derfor at krav om refusjon av utgifter til mat og hotell i Trondheim må avvises jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 d

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

Gøran Jenssen (Widerøe)