

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for nye klær ved forsinket bagasje.

Dato

19.12.2019

Saksnummer

2019-01595

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvninger D83239 og DY770 fra København (CPH) via Oslo lufthavn (OSL) til Trondheim (TRD) 22. februar 2019. Ved ankomst var klagers bagasje forsinket, og han ble forespeilet at bagasjen ville dukke opp tidlig neste morgen kl. 09.00. Klager skulle på dagstur 23. februar, og var avhengig av vintersko- og jakke som var pakket i kofferten. Han utsatte dagsturen noen timer, og kl. 12.20 søkte han opp bagen på sporingssiden på internett. På dette tidspunktet var bagasjen kun identifisert, og klager måtte dra på turen. Han måtte følgelig kjøpe seg ny vinterjakke til kroner 999 og sko til kroner 1 199.

Som følge av den forsinkede bagasjen har klager fremsatt krav om refusjon av disse utgiftene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager meldte sin bagasje forsinket etter reisen med Norwegian, og en rapport ble skrevet på flyplassen samme dag. Bagasjen ble lokalisert og levert til klager dagen etter flyvningen, 23. februar 2019.

Klager sendte en klage til Norwegian 8. mars 2019 med krav om refusjon for innkjøp av vintersko- og jakke. Klagen ble avslått av Norwegian samme dag da bagasjen ble forsinket på returreisen.

Ved forsinket bagasje gjør flyselskapet og dets samarbeidspartnere alt for å gjenforene bagasje og eier så raskt som mulig. Når bagasjen blir forsinket på utreisen, kan passasjerene få erstattet utlegg til for eksempel klær og toalettartikler. På hjemreisen antar flyselskapet at passasjerene har nødvendig utstyr hjemme. I denne saken ble bagasjen levert til klager neste dag.

På bakgrunn av det ovennevnte har Norwegian avvist klagers krav om refusjon.

Nemnda bemerker

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.

Norwegian har avslått klagers krav om dekning av utgifter til vintersko og jakke. Norwegian har vist til at bagasjen ble forsinket på klagers returreise, og at det legges til grunn at klager da har nødvendig utstyr tilgjengelig.

Klager har opplyst at han skulle på en dagstur, og at han ikke hadde dobbelt opp av sko og jakke. Nemnda legger dette til grunn, og klager har i utgangspunktet krav på erstatning for sitt tap. Det bemerkes at utstyret vil ha en verdi for klager i ettertid, som må komme til fradrag. Nemnda mener det er rimelig å gjøre et fradrag på 50% av verdien. Dersom klager vil ha sitt fulle tap refundert, må utstyret returneres til Norwegian.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers tap med kroner 1 099.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)