

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning og refusjon for utgifter som oppstod i forbindelse med feil på bagasjebåndet på Oslo lufthavn.

Dato

19.12.2017

Saksnummer

2017-00753

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY626 fra Oslo lufthavn (OSL) til Bergen (BGO) 16. oktober 2016 kl. 18.20. Feil på bagasjebåndet på Oslo lufthavn medførte at klager ikke fikk levert bagasjen i tide, og dermed mistet sin flyavgang til Bergen. Hun måtte selv kjøpe billetter til neste dag, men fikk beskjed om å ta vare på kvitteringer for å kunne få sine utgifter refundert.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro, samt refusjon av diverse utgifter (ubenyttet flybillett, nye flybilletter, bussreise og mat) til totalt kroner 1 791.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde billett med Norwegians flyvning DY626 med avgang kl. 18.20. Avgangen ble forsinket med en time.

I tidsrommet før avgangstid var det store problemer med bagasjebåndet på Oslo lufthavn. Flyplassen leverer en tjeneste til flyselskapene, og selskapene forventer at tjenesten fungerer som den skal. Flyselskapene kan ikke være ansvarlige når flyplassens fasiliteter ikke fungerer.

Norwegian avviser klagers krav om kompensasjon, og anbefaler klager å ta kontakt med egen reiseforsikring.

Nemnda bemerker

Klager mistet sin flyvning DY626 fra Oslo lufthavn (OSL) til Bergen (BGO) 16. oktober 2016 kl. 18:20 fordi hun ikke fikk sjekket inn sin bagasje i forkant.

Flyselskapets ansvar etter luftfartsloven § 10-20 er som følger:

"Fraktføreren er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjer, reisegods og gods, 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 er mulig for dem."

Nemnda legger på bakgrunn av fremlagt dokumentasjon til grunn at det var en svikt ved bagasjebåndene den aktuelle dagen. Nemnda kan ikke se at Norwegian hadde noen mulighet til å påvirke dette, da drift av bagasjebånd er flyplassens ansvar.

Nemnda bemerker at flyet gikk uten klager, til tross for at hun var ute i tilstrekkelig god tid. Nemnda kan ikke se at passasjeren her har fått oppfylt sin inngåtte transportkontrakt med Norwegian. Nemnda mener derfor at Norwegian i dette tilfellet burde ha sørget for at klager ble omrutet til sitt reisemål. Nemnda mener derfor at Norwegian må erstatte klagers utgifter til nye billetter på kroner 674.

Når det gjelder øvrige krav fra klager, mener nemnda at klager eventuelt må rette sitt krav mot OSL.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers utgifter til ny billett på kroner 674. Forøvrig anbefales ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Ola Sundh (SAS)