

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinket bagasje.

Dato

08.08.2012

Saksnummer

077/12F

Tjenesteyter

Condor

Krav om erstatning grunnet forsinket bagasje.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle fra Oslo til Lanzarote den 12. desember 2011 med KLM.

Grunnet værforhold på Gardermoen ble klager først booket om til en rute via København og Madrid, som senere ble endret til reise via København og München med SAS og Condor. Dette innebar også en overnatting i København.

Da klager landet på Lanzarote den 13. desember med DE2972, manglet bagasjen. Klager henvendte seg til ankomst service og fikk registrert at bagasjen var savnet, men fikk beskjed om at hun måtte ta klagen direkte med flyselskapet.

Klager henvendte seg til flyselskapet gjentatte ganger per e-post og per telefon, uten å få annet enn automatiske responser.

Første den 15. desember fikk klager bagasjen. Klager krever kompensasjon for forsinket bagasje, samt erstatning for nødvendige innkjøp av klær og toalettartikler.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Condor har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt Condor ved nemndas e-post av 14. februar 2012 med frist til 27. mars 2012 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse

ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Condor har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Condor er i henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som skyldes forsinket bagasje. Nemnda anbefaler at Condor erstatter klagernes nødvendige utgifter til klær og toalettartikler. Utgiftene må dokumenteres/sannsynliggjøres.

Nemnda anbefaler videre at klagerne gis en kompensasjon på 1000 kroner for den ulempe de ble påført, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010 Walz-Clickair (C-63/09).

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Condor erstatter klagernes ekstraavgifter med tillegg av kompensasjon på 1000 kroner.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.