SAMFERDSELSDEPARTEMENTET
AVD./SEK.: LS | SBH.: MF
26 MAI 2008
S.NR.: 07/218-24
ARKIVKODE: 741.0 | AVSKREVET:

Fra: OveRøinesdal
Sendt: 23.05.2008
Til: postmottak
Kopi:
Emne: Høringssvar til forskrift om opprettelse av flyklagenemnd

Hei

Vedlagt oversendes høringssvar til opprettelse av ny klagenemnd for flypassasjerer.

Med vennlig hilsen
Finansnæringens Hovedorganisasjon
Skadepolitisk avdeling

Ove Røinesdal

Samferdselsdepartementet
Postboks 8010 Dep.
0030 OSLO
Dato: 23.5.2008

Dato: 23.05.2008

Vår ref.:2008/00362 – OR
Deres ref.: 07/218-MF

Forslag til forskrift om opprettelse av flyklagenemnd

Vi viser til departementets brev 25.2.2008.
På vegne av våre medlemsselskaper, som tilbyr reiseforsikring, vil vi først og fremst benytte høringsmuligheten til å argumentere for at forsikringsselskapene bør ha klageadgang i den nye flyklagenemnda.

1. **FNHs hovedsynspunkter**

Vi er innforstått med at den nye klagenemnda primært er tenkt som et klageorgan for forbrukerne. Like fullt vil vi hevde at dette perspektivet blir for snevert. Her er våre viktigste argumenter:

- Forsikringsselskapene er en stor og viktig bidragsyter til at passasjerene får dekket sine utgifter ved bagasjetap/skade/forsinkelser. Det viser det faktum at anslagsvis 30 000 passasjerer årlig først henvender seg til forsikringsselskapene for å få dekket sine tap, selv om flyselskapene egentlig skal være første instans for å håndtere disse sakene. Hvis derimot utviklingen fortsetter med at forsikringsselskapene ikke får gjennomslag for sine regresskrav hos flyselskapene, kan selskapene med umiddelbar virkning endre vilkårene og be kundene henvende seg direkte til flyselskapene med krav om dekning. En slik utvikling vil ventelig bli oppfattet svært negativt av blant annet de 30 000 kundene som årlig mister sin bagasje. I neste omgang vil det også få store konsekvenser for flyselskapene og flyklagenemnden.

- Det er viktig å få prinsipielle saker opp i nemnda uansett hvem som klager. Det bør ikke være avgjørende at det er en forbruker. Forsikringsselskapene vil i denne sammenheng representere forbrukeren. Forsikring har betalt ut som mellommann og har like stort behov for å få prinsipielle grenser trukket opp og saker avklart.

FINANSNÆRINGENS HOVEDORGANISASJON

Postadresse/Postal address: P.b. 2473 Solli, 0202 Oslo, Norway. Kontoradresse/ Visiting address: Hansteens gate 2, Oslo
Telefon/Telephone: (+47) 23 28 42 00, E-mail: fnh@fnh.no, web: www.fnh.no. Organisasjonsnr.: Finansnæringens Hovedorganisasjon: NO 981 423 682, Finansnæringens Servicekontor: NO 969 000 938

- Samfunns- og prosessøkonomisk vil det være effektiv bruk av ressursene at prinsipielle saker blir prøvet i nemndsapparatet i stedet for å belaste domstolene

- Det er alminnelig norsk rettsoppfatning at ansvaret bør ligge der det hører hjemme, det vil si hos skadevolder. Noe annet vil ikke virke preventivt, som er et viktig hensyn for å dempe klageomfanget.

- Tilsvarende bør ikke forsikringskundene betale, mens flyselskapene slipper unna slik den nåværende praksisen legger opp til

- Også andre nemnder er åpne for klager fra næringsdrivende. Som eksempel kan nevnes Forsikringsklagenemnda

- Forsikringsselskapene vil naturlig nok dekke nødvendige kostnader forbundet med klagebehandlingen i nemnda

Vi vil i det følgende utdype disse synspunktene.

2. Reisegods hovedproblemet

Det er særlig på ett område, når reisegods enten blir forsinket, skadet eller går tapt, at forsikringsselskapene har mye med flyselskapene å gjøre. Når det har skjedd noe med bagasjen, tar kunden først kontakt med flyselskapet for å få en bekreftelse på skaden (en såkalt PIR-rapport). I neste omgang tar passasjeren som oftest kontakt med sitt forsikringsselskap for å søke sitt tap dekket. Forsikringsselskapet sender deretter regresskrav til flyselskapet for sine utlegg til kunden.

FNH har beregnet at forsikringsselskapene til sammen i Norge behandler anslagsvis over 30.000 bagasjesaker årlig hvor vi mener det egentlig er flyselskapet som har ansvaret. Med bagasjesaker mener vi både forsinket, tapt og skadet bagasje. At forsikringsselskapene behandler anslagsvis over 30.000 bagasjesaker i året, forteller oss at det er en veldig stor andel passasjerer som velger å gå veien om forsikringsselskapet for å få dekning for sine utlegg. Det er ikke sannsynlig at dette vil endre seg når den nye flyklagenemnda trer i kraft. En slik endring vil, som vi skal komme tilbake til, måtte i så fall komme fra forsikringsselskapene selv hvis så skal skje.

Hvorfor bør så forsikringsselskapene ha klagerett på lik linje med passasjerene? Vi mener dette er et sammensatt problem. Grovt sett kan vi si at forsikringsselskapene opp mot flyselskapene har to diagonalt motsatte interesser. I utgangspunktet ønsker forsikringsselskapene å yte best mulig hjelp til kunden så lenge man vet at man får refundert sine utlegg fra ansvarlig transportør i henhold til lover og regler. Flyselskapene på sin side ønsker å minimalisere utgiftene i størst mulig grad på grunn av bl.a. konkurransehensyn, såkalt ”priskrig” osv.

3. Flyselskapenes ansvar og forsikringsselskapenes vilkår

Luftfartsloven sier nå, etter en harmonisering med Montrealkonvensjonen, at flyselskapet er ansvarlig for tap ved skade eller helt eller delvis tap av reisegods (§ 10-18 første ledd), samt tap som følge av forsinkelse på reisegods
(§ 10-20).
Fraktførers ansvar for reisegods er begrenset til 1.000 Special Drawing Rights (SDR), noe som tilsvarer ca. NOK 9.000,-, jfr. samme lovs § 10-22 annet ledd. Denne begrensningen gjelder både for forsinket og tapt/skadet reisegods.
Etter Luftfartsloven kan en passasjer både få dekket utgifter til innkjøp av klær som følge av forsinket bagasje, samt få dekket tapet av selve bagasjen hvis den regnes som tapt etter en nærmere angitt tidsfrist (se § 10-18 siste ledd).

Forsikringsselskapene tilbyr vanligvis en lignende dekning gjennom sine reiseforsikringer. Ved forsinket bagasje dekkes vanligvis inntil kr. 2.500,- pr. sikret for nødvendige innkjøp av klær, toalettsaker og lignende. Har kunden udekket tap etter å ha fått oppgjør hos sitt forsikringsselskap, blir flyselskapet informert om dette i regressomgangen og bedt om å refundere deres passasjer.

Ved tap av ekspedert bagasje har forsikringsselskapene forskjellige maksdekninger, men de fleste ligger på beløp mellom kr. 20.000 – 50.000. Forsikringsselskapene dekker altså i det store og hele mer enn hva som flyselskapene har plikt til etter Luftfartsloven, bortsett fra ved bagasjeforsinkelser. Men som vi skal komme tilbake til, dekker forsikringsselskapene i realiteten også mer på dette området.

Når forsikringsselskapet har foretatt oppgjør med kunden (passasjeren), krever selskapet refundert sine utlegg i henhold til Skadeerstatningsloven § 4-3 jfr. 4-2 bokstav b). Disse hjemler og regulerer regressadgangen for forsikringsselskapet mot skadevolder (flyselskapet) i ervervsvirksomhet.

4. Nærmere beskrivelse av problemet

Som nevnt henvender passasjerene seg i over 30.000 tilfeller årlig til forsikringsselskapet i ulike bagasjesaker. Den reisende har gjerne fått forsinket bagasjen ett eller flere døgn, og har måttet kjøpe nye nødvendige klær i påvente av at bagasjen skal komme til rette. Det er gjerne to i reiseføLget, slik at begge får dekket inntil kr. 2.500,- hver til nødvendige innkjøp iht. reiseforsikringsvilkårene. Forsikringsselskapet dekker kr. 5.000,- og søker dermed regress til flyselskapet i henhold til Luftfartsloven og skadeerstatningsloven. FNH erfarer at flyselskapene i 80-90% av tilfellene refunderer for lite av passasjerens tap. Ifølge tilbakemeldinger fra våre medlemmer er det kun KLM som refunderer iht. utlegg, både for forsinket og tapt bagasje. I mange tilfeller er det et stort misforhold mellom den øvre grensen for ansvar og hva flyselskapet faktisk dekker. Vi minner om at Luftfartsloven opererer med en maksbegrensning på ca. kr. 9.000,-. Nedenfor er et eksempel på at TrygVesta Forsikring har dekket kr. 5.000,- til kunden(e), men hvor Norwegian som ansvarlig transportør kun dekker kr. 350,- pr. person, til sammen kr. 700,-.
(Vedlegg nr. 1). Av praktiske hensyn er eksemplene det her vises til hentet fra ett av våre medlemsselskaper, men de er representative for hele bransjen.

Forsikringsselskapene møter på mange forskjellige begrunnelser for hvorfor flyselskapet dekker mindre av kundens tap enn det som følger av Luftfartsloven. Under er et eksempel hentet fra Widerøe, hvor de kun dekker halvparten av forsikringsselskapets utlegg til passasjeren, vedlegg nr. 2. Legg merke til at flyselskapet viser til sine "retningslinjer", ikke Luftfartsloven.

Argumentasjonen er her at de innkjøpte klærne ved bagasjeforsinkelsen representerer fremdeles en verdi for kunden, og derfor refunderes kun halvparten av passasjerens utlegg. Denne forståelsen er verken prøvd rettslig eller slik vi har skjønt i den eksisterende flyklagenemnda. Denne praksisen kan åpenbart diskuteres i forhold til Luftfartsloven.

I andre saker ser vi at flyselskapene krever uforholdsmessig mye dokumentasjon for i det hele tatt å vurdere om noe skal refunderes. Vi anslår at 30-40 % av regresskravene blir besvart med krav om mer dokumentasjon. Dette gjelder spesielt i forhold til utenlandske flyselskaper som opererer i Norge. Under er et eksempel på et flyselskap som krever uforholdsmessig mye dokumentasjon, vedlegg 3 Air Europa.

Legg merke til at flyselskapet vil ha et skriftlig krav skrevet og datert maksimalt 10 dager etter at PIR-rapport er utskrevet av flyselskapet, og som må være undertegnet av passasjeren. Dette er et dokumentasjonskrav og en frist som ikke kan forankres i Luftfartsloven. Forøvrig ser en også i brevet fra Air Europa at det er krav om at boardingkort, bagasjetags og "flight tickets" blir sendt inn i original. Vanligvis erstatter PIR-rapporten denne dokumentasjonen, og skal derfor etter vår mening være unødvendig.

Forsikringsselskapene mistenker at flyselskapene bruker urimelige dokumentasjonskrav som et virkemiddel til å slippe unna sitt ansvar. Et av de mer graverende eksempler har vi et eksempel på under. Passasjerens bagasje kom ikke til rette, og bagasjen ble regnet som tapt. I bagasjen var det vanlige bruksklær, undertøy og toalettsaker. Regressbrevet ble sammen med PIR-rapport og kundens oppstilling over tapte gjenstander videresendt til flyselskapet, med krav om refusjon iht. gjeldende regler.

Flyselskapet krevde å få tilsendt originale kvitteringer for tapte bruksklær, toalettsaker og undertøy. TrygVesta gikk inn i en skriftlig dialog med flyselskapet og anførte at dette dokumentasjonskravet i realiteten avskar passasjeren muligheten til refusjon for sitt tap. Det er i praksis ikke mulig å skaffe kvitteringer for klær og lignende som gjerne er innkjøpt for 1-2 år siden. TrygVesta har fremdeles ikke nådd frem i vår argumentasjon overfor flyselskapet.

Under er et annet eksempel på uvilje til å refundere forsikringsselskapets utlegg til passasjeren. Flyselskapet Air Baltic henviser til Montrealkonvensjonen (vedlegg 4), men den samme bestemmelsen finnes også i Luftfartsloven
§ 10-20. Ved forsinkelser er transportør ansvarlig med mindre han "godtgjør" at han har gjort det som han med rimelighet kan kreves for å unngå tapet. Flyselskapet påstår at dette er tilfelle.

Flyselskapet påstår at de har gjort det de kunne uten å være konkret på hva de ikke kan lastes for. Forsikringsselskapet sender så brev med krav om begrunnelse, men får ikke svar, heller ikke ved purring.

En annen type eksempel er Tap Portugal, (vedlegg nr. 5), som krever at den tapte bagasjen blir politianmeldt og at en politianmeldelse i skriftlig form må forevises flyselskapet for at passasjeren i det hele tatt skal kunne få erstatning.

Til sist kan vi trekke frem nok et tilfelle av dokumentasjonskrav som ikke står i forhold til den erstatningssum som det er snakk om. Spanair (vedlegg nr. 6) krever kopi av kundens pass, subrogasjonskontrakt som viser at forsikringsselskapet har overtatt kravet, flybilletter osv.

Det kommer frem i brevet at hvis ikke disse dokumentene blir lagt frem for flyselskapet, vil de ikke kunne ta stilling til passasjerens/forsikringsselskapets krav.

Oppsummert vil vi få påpeke at flyselskapene opererer med mange forskjellige krav og betingelser overfor passasjerene og forsikringsselskapene. Ikke alle kan finne støtte i gjeldende rettsregler. Urimelige dokumentasjonskrav fulgt opp med refusjonsbeløp som ikke følger erstatningsrettslige regler, medfører at passasjerene/forsikringsselskapene ikke får refundert sine utlegg. Vi erfarer dessverre at denne trenden eskalerer, spesielt i forhold til lavprisselskaper som skal holde utgiftene nede for å kunne konkurrere med øvrige lavprisselskap, men også ellers.

5. Sanksjonsmuligheter

Vi mener at vi har grundig dokumentert at forsikringsselskapene ikke får gjennomslag for sine regresskrav. Dette er en utvikling som ikke kan fortsette. Slik vi ser det står vi overfor tre valgmuligheter.

For det første kan forsikringsselskapene velge å ta rettslige skritt i hvert enkelt tilfelle. Problemet er at det er så mange forskjellige typetilfeller. Et tilfelle gjelder påstand om urimelige dokumentasjonskrav, andre gjelder beregning av erstatning, avskrivningsregler for elde og bruk på tapte gjenstander osv., andre igjen gjelder hva som er dekningsmessig skade. For forsikringsselskapene å søke å få rettslig avklart prinsipielt viktige saker i så henseende, vil ikke stå i samsvar med de økonomiske krav det er snakk om i hvert enkelt tilfelle. Tvistebeløpet vil alltid være i underkant av kr. 10.000,-. Det er derfor illusorisk å forvente at man benytter retten som arena for å få avklaring når prosessen vil koste hundretusener.

En annen mulighet er selvsagt at forsikringsselskapene aksepterer flyselskapenes til tider svært så urimelige praksis, og beregner premien i forhold til alle utbetalingene for forsinket og tapt/skadet bagasje som ikke refunderes. Spørsmålet blir da om det er forsikringskundene som må betale (premie) for at flyselskapene ikke overholder sin lovmessige plikt. Som vi nevnte ovenfor så overlapper og utvider forsikringen den dekningen som flyselskapene har i følge Luftfartsloven.

I noen tilfeller, eksempelvis i bagasjeforsinkelsessakene, får man dekket delvis sitt tap på forsikringen. Hvis kunden har et udekket krav, må kunden selv sende sitt krav videre til flyselskapet/nemnd. Det som er problematisk i forhold til en slik praksis er at det er mange uavklarte problemstillinger i forhold til flyselskapenes ansvar opp mot forsikringsselskapenes vilkår. Flyselskapene kan påstå at det er forsikringsselskapet som har ansvaret på nærmere angitte områder, og omvendt. Slik blir kundene "kasteballer" mellom flyselskap og forsikringsselskap. Vedlagte utdrag om flyselskapenes ansvar, hentet fra Dagens Næringslivs artikkel "Fly forbannet?", beskriver nærmere den uavklarte dekningsgraden flyselskapene imellom. Legg merke til at det står "Dette har du krav på", mens det i realiteten kun er hva flyselskapene tilbyr. Vedlegg nr. 7).

Oppstillingen viser med all tydelighet at det er veldig ulik praksis hos de forskjellige flyselskapene, noe som medfører forvirring hos passasjerene. Ja, selv våre medlemsselskaper innrømmer at de har problemer med å holde orden på alle de forskjellige prosedyrene hos flyselskapene. ***Som nevnt betyr det i realiteten den svært uheldige situasjonen at kunden blir "kasteball".*** Forsikringsselskapene forholder seg i denne forbindelse til Forsikringsklagenemndas avgjørelse nr. 5941, hvor nemnda kom frem til at det strider mot avtaleloven § 36 ikke å gi kunden dekning på noe som er vilkårsmessig, ut fra den argumentasjon at skaden skal være dekket hos flyselskapet, selv om de benekter ansvar. Se vedlegg nr. 8 om nemndas avgjørelse.

Dette betyr at det er forsikringsselskapet som må ta kampen med flyselskapet når flyselskapet ikke vil dekke et tap som de egentlig har ansvar for etter Luftfartsloven.

Da gjenstår et tredje alternativ til hva forsikringsselskapene kan foreta seg. De kan endre sine vilkår, og be kundene i de over 30.000 årlige bagasjesakene henvende seg direkte til flyselskapene med krav om dekning. Det vil da naturlig nok spare forsikringsselskapene både for utgifter og arbeid ettersom passasjerene må sende sine skriftlige krav direkte til flyselskapet, og senere til nemndsbehandling hvis de ikke får medhold.

Tall vi har innhentet viser at i ca. 50 prosent av tilfellene må forsikringsselskapene i snitt vente i mer enn fire måneder på å få svar fra flyselskapene på regresskrav. Hvis det samme gjelder for passasjerene, vil de ved en klage til den nye flyklagenemnda måtte vente enda lenger for å få en avklaring, kanskje like lang tid som hos flyselskapet, til sammen åtte måneder. Hadde passasjeren sendt kravet til forsikringsselskapet, ville han eller hun ha fått svar fra 14 dager til én måned etter krav ble sendt inn. Ved en klageadgang for forsikringsselskapet i den nye flyklagenemnda, vil ikke passasjeren bli brydd med ventetiden.

Et spørsmål som kan reises er hvorvidt den nye flyklagenemnda vil få en større belastning med flere saker hvis forsikringsselskapene får klageadgang. Tilsynelatende er dette tilfelle. Vi mener imidlertid at den større belastningen kun vil være midlertidig. De fleste sakene vil komme uansett klageadgang eller ikke for forsikringsselskapene. Til å begynne med vil det være viktig for forsikringsselskapene å få avklart prinsipielle problemstillinger. Når disse er mer eller mindre avklart, vil det bli færre saker

som kommer for nemnda enn hvis forsikringsselskapene ikke får klageadgang. Grunnen er at forsikringsselskapene vil kjenne til nemndas praksis og vil henvise til denne i kommunikasjonen med flyselskapene. I neste omgang må vi forvente at også flyselskapene i større grad vil respektere de prinsipielle avklaringene i nemnda.

6. En avsluttende hypotese: Har forsikringsselskapene allerede en potensiell klageadgang iht. skadeerstatningsloven?

Som nevnt reguleres forsikringsselskapenes regressadgang i skadeerstatningsloven §§ 4-3 jfr. 4-2. Forsikringsselskapet får her de rettigheter som passasjeren hadde opp mot flyselskapet. Sagt med andre ord så trer forsikringsselskapet inn i passasjerens krav, og får dermed også tilgang til de særrettigheter som passasjeren hadde. Dette følger også av alminnelige rettsgrunnsetninger. "Det er avskjæring av regress som krever særskilt hjemmel", jfr. Rt. 1997 s. 1029 (på s. 1036).

Vi mener at forskriften om klagenemnd sett i sammenheng med skadeerstatningsloven § 4-3 må forstås slik at forsikringsselskapet har tilgang til den særrett som en klageadgang for passasjeren er. Derfor, slik vi ser det, så må det eksplisitt formuleres et unntak mot at forsikringsselskapene skal ha klageadgang, for at forsikringsselskapenes klageadgang skal være avskåret.

7. Avsluttende kommentarer

Vi har valgt å redegjøre ganske grundig for hvorfor vi mener det er fornuftig at forsikringsselskapene får klageadgang til den nye flyklagenemnda. Vi har beskrevet og dokumentert en uheldig utvikling som bare synes å tilta i omfang. Alle parter, ikke minst forbrukeren, vil være tjent med at den nye nemnda kan være et instrument til å få på plass en del viktige prinsipper.

Med vennlig hilsen
Finansnæringens Hovedorganisasjon

Geir Trulserud	Ove Røinesdal
Direktør	Fagdirektør

8 vedlegg

Spanair
A STAR ALLIANCE MEMBER

MOTTATT
14 JAN 2008
TrygVesta Forsikring
Bergen

REF: 107192207
PIR. ACEJK21565
Your Claim: 710 NBS 07928356
Our Passenger: [redacted]

Trygvesta Insurance Co.
Folke Bernadottesvei 50
Postboks 7070
5020, Bergen
Norway

Madrid, 04th of January of 2008

Dear passenger,

We hereby acknowledge receipt of the claim you made in your correspondence with us, relating to the incident which occurred during the transport of your luggage on the following flight with our company:

Date	Flight	Route
29th of September	LH3057/JK136/JK5262	GOT/MUC/BCN/ACE

We apologize sincerely for the incident in question. All complaints made by our passengers are analyzed so that, depending on the causes thereof, we can adopt the necessary corrective measures to ensure that the quality of service we aim to offer is provided.

In order to proceed with the handling of your claim we would ask that you send us the documentation marked below with an **X**

- [X] **Airline ticket of the flights LH3057 , JK136 , JK5262 (Boarding Pass)**
- [X] **Luggage check-in labels**
- [ ] Property Irregularity Report (PIR)
- [X] **Subrogation Contract**
- [X] **Copy of passengers passport**
- [ ] Passenger's full address
- [X] **Original receipts for any expenses incurred due to the delay**

Failure to provide the requested documents will mean that we are unable to continue with the claim handling process.

The documentation can be sent to us by post at the address indicated below.

We look forward to hearing from you and take this opportunity to send you our best regards.

Spanair, Luggage Service
P.O. Box 268
28080, Madrid
Spain

TAP PORTUGAL

Nedre Slottsgate 13
N-0157 OSLO

Tryg Vesta
Folke Bernadottesvei 50
Postboks 7070
5020 BERGEN

Oslo, 19.februar 2008.

Vår ref.: 2008-052/MG

Deres ref.: TD 08803875 – deres kunde [redacted]

Vi viser til deres brev av den 13.februar d.å. vedrørende krav om refusjon av utlegg for kunde [redacted]

Vi har dessverre ingen mulighet til å utbetale en erstatning da det ikke vedlegger en politianmeldelse av tyveriet som [redacted] hevder han er blitt utsatt for mens kofferten hans var i vår varetekt. En politiattest må kunne fremvises for at vi skal kunne utbetale en erstatning.

Kontakt oss gjerne hvis noe er uklart eller ved andre spørsmål.

Med vennlig hilsen

May Lin Gjøn
TAP Portugal
Customer Service

Telefon 23 01 02 93 / Telefax 23 01 02 91 / e-mail: mgjoen@tap.pt

AIR EUROPA EQUIPAJES
Tel. 902 190 271
Apartado de correos 36.288
28080 MADRID
ESPAÑA

AirEuropa

TRYGVESTA
FOLKE BERNADOTTESVEI, 50 -
POSTBOKS 7070,
5020 - BERGEN
NORUEGA

Madrid : 10 December 2007
Your Ref: KE07883136
N. Ref. : E07Q0650912 COLEGBEN
N. PIR : AGPUX37379

Dear Passenger,

Regarding your letter may we inform you that in order to fully study the claim you request, please send the following documents not yet received:

- Photocopy of an Identification Document (DNI, Passport, Residence Card .....).
- Flight Tickets(original).
- Boarding Cards (original)
- Baggage tag (Usually found attached to Flight Ticket, original)
- A claim letter dated within the first ten days after your PIR date, signed by the person whose name figures on the Ticket and stating the PIR number.
- Original receipts for the purchase of essential first need articles
- Complete bank detail: bank address and bank account number, including your IBAN number (International Bank Account Number /BIC /SWIFT codes).

Once these documents are received our Insurance Company will analyse your claim request.

Yours faithfully,

Air Europa Luggage Service.

From: janne.grethe.soloy@wideroe.no on 16.01.2008 22:10

To: reiseskade@vesta.no
cc:
Subject: SKADESAK 07913969 - STEIRO

SKADESAK

Vi viser til Deres brev av 07.09.07 i f.m. ovennevnte skadesak. Vi beklager meget den lange behandlingstiden saken har tatt.

I henhold til våre retningslinjer er vi erstatningsansvarlige ved forsinkelse, tap eller skade på innsjekket bagasje. Dersom forsinkelse vil vi vurdere behovet i hvert enkelt tilfelle. Når bagasjen er kommet til rette, har gjenstandene som her er innkjøpt en fortsatt bruksverdi for kunden utover den tiden bagasjen har vært forsinket.

I kunden NN's tilfelle vil vi imøtekomme Deres regresskrav om refusjon med 50 % av innkjøpte klær i samsvar med mottatt dokumentasjon.

NOK 946,-, vil bli overført Deres konto i løpet av få dager.

Med vennlig hilsen

Janne Grethe Soløy
Manager Passenger Service
Ground Operations
Widerøes Flyveselskap AS
Phone/Mobile: +47 95 71 46 98

Norwegian Air Shuttle ASA
Oksenøyveien 10 A
Postboks 115
N-1330 Fornebu, Norway
Telefon +47 67 59 30 00
Telefax +47 67 59 30 01
Telefax teknisk +47 67 59 30 31
Telefax operativ +47 67 59 30 71
www.norwegian.no
post@norwegian.no
Bankgiro 7560 05 28637
NO 965 920 358 MVA

Vesta Forsikring AS
Folke Bernadottesvei 50
Postboks 7070

5020 Bergen

Vår ref.: FAODY10147/0907 Deres ref.: 07917669 Dato: 08.01.2008

Vår referanse AHL FAODY10147/16 september 2007 - forsinket reisegods [redacted]

Vi viser til deres regresskrav vedrørende ovenfor nevnte sak. Norwegian dekker opp til NOK 350,00 per person til det mest nødvendige ved forsinket bagasje. NOK 700, 00 vil bli overført til deres bank konto 6501.06.12106.

Vennligst henvis til vårt referansenummer ved all korrespondanse.

Med vennlig hilsen

Diana M. Krogsund
Luggage Handling
Norwegian

5941

Forsikringsskadenemndas uttalelse

5941

19.12.2005

vesta

Reisegods

Tap av ekspedert bagasje som transportør er ansvarlig for – urimelig vilkår – avt.l. § 36.

Under en reise mellom Gardermoen og Havanna ble sikredes koffert borte. Til tross for at sikrede har forsøkt å oppspore den, har den ikke kommet til rette. Det aktuelle flyselskapet har ikke erkjent ansvar for tapet. Forsikringsselskapet har lagt til grunn at flyselskapet på bakgrunn av internasjonale regler er erstatningsansvarlig for inntil kr 9.000 for tap av ekspedert bagasje. Erstatningen for tapet av kofferten har derfor blitt redusert med kr 9.000 under henvisning til et vilkårspunkt som sier at selskapet ikke dekker skade på ekspedert bagasje som transportør er ansvarlig for etter transportbestemmelsene. Sikrede har anført at det er urimelig av selskapet ikke å dekke hele tapet, siden han ikke har lykkes i å nå fram med sitt krav overfor flyselskapet.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: Kr 9.000.

Forsikringsskadenemnda bemerker:

Det følger av sikkerhetsforskriften i vilkårenes pkt. 5.3 at sikrede straks må gjøre det som er mulig for å sikre eventuelt krav mot transportør. Det er på det rene at sikrede har gjort det i dette tilfellet, han har også gjort kravet gjeldende, jfr. bekreftelse fra flyselskapet datert 8.11.04.

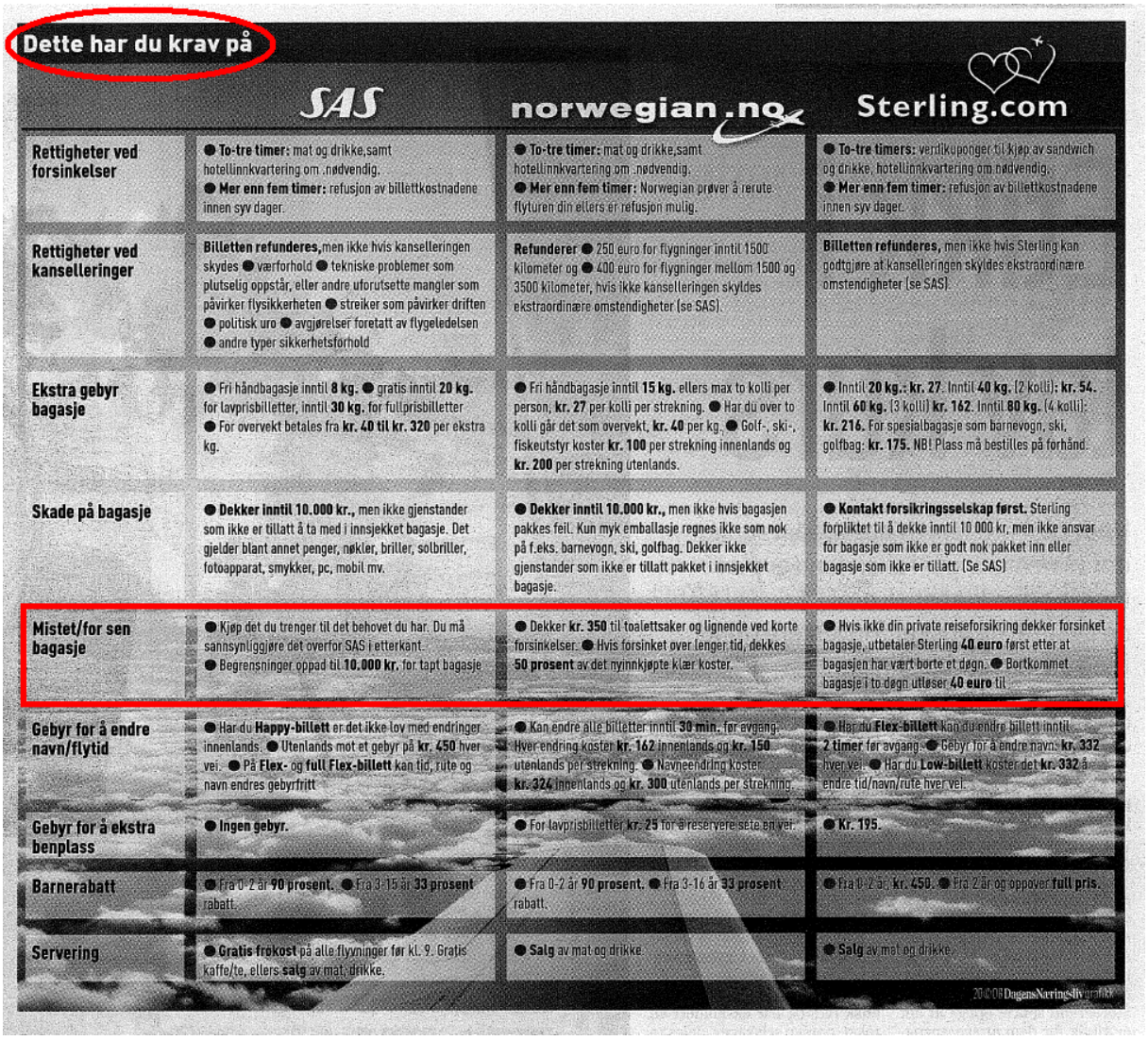
Det følger av vilkårenes pkt. 3.1.2 at forsikringsselskapet ikke er ansvarlig for skade på ekspedert bagasje som transportør er ansvarlig for. Det synes på det rene at flyselskapet har et slikt ansvar opp til kr 9.000, men sikrede har i praksis ingen mulighet til innfordre dette kravet uten selskapets hjelp.

Ikke minst på bakgrunn av bestemmelsen i sikkerhetsforskriften, hvoretter sikrede har plikt til å sikre et mulig krav mot transportselskapet, viker nemnda tilbake for å ta bestemmelsen i pkt. 3.1.2 på ordet. Etter nemndas mening blir resultatet i dette tilfellet så urimelig, at det må anses i strid med avt.l. § 36 å legge det til grunn. Det innebærer etter nemndas mening at selskapet her må ha prosessrisikoen dersom det er slik at transportselskapet til tross for sitt ansvar nekter å imøtekomme et berettiget erstatningskrav.

Konklusjon: Sikrede gis medhold.

Uttalelsen er enstemmig.

Ved behandlingen deltok: Lundgård, Engstrøm, Herredsvela, Bjønness og Skofteland.



Dette har du krav på

	SAS	norwegian.no	Sterling.com
Rettigheter ved forsinkelser	● **To-tre timer:** mat og drikke,samt hotellinnkvartering om .nødvendig. ● **Mer enn fem timer:** refusjon av billettkostnadene innen syv dager.	● **To-tre timer:** mat og drikke,samt hotellinnkvartering om .nødvendig. ● **Mer enn fem timer:** Norwegian prøver å rerute flyturen din ellers er refusjon mulig.	● **To-tre timers:** verdikuponger til kjøp av sandwich og drikke, hotellinnkvartering om nødvendig. ● **Mer enn fem timer:** refusjon av billettkostnadene innen syv dager.
Rettigheter ved kanselleringer	**Billetten refunderes,** men ikke hvis kanselleringen skydes ● værforhold ● tekniske problemer som plutselig oppstår, eller andre uforutsette mangler som påvirker flysikkerheten ● streiker som påvirker driften ● politisk uro ● avgjørelser foretatt av flygeledelsen ● andre typer sikkerhetsforhold	**Refunderer** ● 250 euro for flygninger inntil 1500 kilometer og ● 400 euro for flygninger mellom 1500 og 3500 kilometer, hvis ikke kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter (se SAS).	**Billetten refunderes,** men ikke hvis Sterling kan godtgjøre at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter (se SAS).
Ekstra gebyr bagasje	● Fri håndbagasje inntil **8 kg.** ● gratis inntil **20 kg.** for lavprisbilletter, inntil **30 kg.** for fullprisbilletter ● For overvekt betales fra **kr. 40 til kr. 320** per ekstra kg.	● Fri håndbagasje inntil **15 kg.** ellers max to kolli per person, **kr. 27** per kolli per strekning. ● Har du over to kolli går det som overvekt, **kr. 40** per kg. ● Golf-, ski-, fiskeutstyr koster **kr. 100** per strekning innenlands og **kr. 200** per strekning utenlands.	● Inntil **20 kg.: kr. 27**. Inntil **40 kg.** (2 kolli): **kr. 54.** Inntil **60 kg.** (3 kolli) **kr. 162**. Inntil **80 kg.** (4 kolli): **kr. 216.** For spesialbagasje som barnevogn, ski, golfbag: **kr. 175.** NB! Plass må bestilles på forhånd.
Skade på bagasje	● **Dekker inntil 10.000 kr.,** men ikke gjenstander som ikke er tillatt å ta med i innsjekket bagasje. Det gjelder blant annet penger, nøkler, briller, solbriller, fotoapparat, smykker, pc, mobil mv.	● **Dekker inntil 10.000 kr.,** men ikke hvis bagasjen pakkes feil. Kun myk emballasje regnes ikke som nok på f.eks. barnevogn, ski, golfbag. Dekker ikke gjenstander som ikke er tillatt pakket i innsjekket bagasje.	● **Kontakt forsikringsselskap først.** Sterling forpliktet til å dekke inntil 10 000 kr, men ikke ansvar for bagasje som ikke er godt nok pakket inn eller bagasje som ikke er tillatt. (Se SAS)
Mistet/for sen bagasje	● Kjøp det du trenger til det behovet du har. Du må sannsynliggjøre det overfor SAS i etterkant. ● Begrensninger oppad til **10.000 kr.** for tapt bagasje	● Dekker **kr. 350** til toalettsaker og lignende ved korte forsinkelser. ● Hvis forsinket over lenger tid, dekkes **50 prosent** av det nyinnkjøpte klær koster.	● Hvis ikke din private reiseforsikring dekker forsinket bagasje, utbetaler Sterling **40 euro** først etter at bagasjen har vært borte et døgn. ● Bortkommet bagasje i to døgn utløser **40 euro** til.
Gebyr for å endre navn/flytid	● Har du **Happy-billett** er det ikke lov med endringer innenlands. ● Utenlands mot et gebyr på **kr. 450** hver vei. ● På **Flex-** og **full Flex-billett** kan tid, rute og navn endres gebyrfritt	● Kan endre alle billetter inntil **30 min.** før avgang. Hver endring koster **kr. 162** innenlands og **kr. 150** utenlands per strekning. ● Navneendring koster **kr. 324** innenlands og **kr. 300** utenlands per strekning.	● Har du **Flex-billett** kan du endre billett inntil **2 timer** før avgang. ● Gebyr for å endre navn: **kr. 332** hver vei. ● Har du **Low-billett** koster det **kr. 332** å endre tid/navn/rute hver vei.
Gebyr for å ekstra benplass	● **Ingen gebyr.**	● For lavprisbilletter **kr. 25** for å reservere sete en vei.	● **Kr. 195.**
Barnerabatt	● Fra 0-2 år **90 prosent.** ● Fra 3-15 år **33 prosent** rabatt.	● Fra 0-2 år **90 prosent.** ● Fra 3-16 år **33 prosent** rabatt.	● Fra 0-2 år, **kr. 450.** ● Fra 2 år og oppover **full pris.**
Servering	● **Gratis frokost** på alle flyvninger før kl. 9. Gratis kaffe/te, ellers **salg** av mat, drikke.	● **Salg** av mat og drikke.	● **Salg** av mat og drikke.

20.08 DagensNæringsliv grafikk