

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for ødelagt bagasje.

Dato

14.02.2022

Saksnummer

2021-01403

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegian fra Oslo til Bodø den 2. august 2021 (DY8414). Da klager skulle hente bagasjen, så han at kofferten hadde fått en bulk/sprekk. Klager gikk til Norwegian-skranken, hvor han fikk et skriv med seg (damage report) om at han kunne kjøpe ny koffert og sende inn kvitteringen til Norwegian for å få pengene tilbake. Beskjeden om at han kunne kjøpe ny koffert og kreve den dekket av Norwegian ble gitt muntlig.

Etter en stund fikk klager en tilbakemelding om at han kun fikk dekket 500 NOK, ettersom kofferten var to år gammel. Ny kostet imidlertid 2000 NOK. Klager sendte da inn klage. Kofferten var to år, men kun brukt én gang, ettersom det har vært 1 og et halvt år med pandemi og ingen reising. Klager fikk likevel avslag.

Klager mener dette er ansvarsfraskrivelse fra Norwegian sin side. Norwegian må dekke ny koffert da de har ødelagt den.

Klager har kastet kvitteringen for den gamle kofferten, ettersom han regnet med at alt var i orden da han fikk ovennevnte beskjed av Norwegian.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ved ankomst Bodø oppdaget klager skade på sin innsjekkede bagasje og rapporterte skaden umiddelbart. Det ble laget en rapport på uregelmessigheten.

I rapporten ble det oppgitt at den skadede kofferten var ca. 2 år gammel og hadde kostet NOK 1000,- Klager kontaktet Norwegian per e-post for kompensasjon den 29. august og ønsker kompensasjon for ny bagasje, NOK 2000,-

Norwegian refunderer normalt for skader dersom en skaderapport er opprettet umiddelbart ved ankomst og kravet er sendt skriftlig innen 7 dager. Dette i henhold til internasjonale regler for luftfart.

Norwegian opererer ut fra en verdireduksjon og ikke en «ny for gammel» erstatning. Basert på dette reduseres den skadede bagasjens antatte verdi med 20% det første året og deretter 10% pr påbegynte år – mot gyldig dokumentasjon. Som gyldig dokumentasjon mener vi kjøpskvitteringer/utskrift fra bankkonto, og/eller bilder som viser skaden og varemerket av den skadede gjenstanden.

Dersom dette ikke kan fremlegges vil erstatningsbeløpet være fastsatt til NOK 500,- Norwegian har etterspurt dokumentasjon fra klager, men klager har ikke fremlagt annen dokumentasjon enn kvittering på koffert som ble kjøpt på Morris den 25.

I dette tilfellet har Norwegian, selv om kravet ble sendt etter 7 dagers fristen, akseptert kravet og utbetalt NOK 500,- til klager.

Nemnda bemerkar

Nemnda legger til grunn at det oppsto skade på klagers bagasje da den ble transportert av Norwegian på DY8414 den 2. august 2021. Det vises til fremlagt damage report utskrevet på flyplassen. Norwegian har også akseptert at klager har et krav. Det er størrelsen på kravet som er omtvistet.

Det følger av luftfartsloven § 10-18 at fraktfører i utgangspunktet er ansvarlig for skader på reisegods som ble forårsaket mens godset var i fraktførerens varetekt.

Er godset skadd eller delvis tapt, må mottakeren klage om det til fraktføreren «umiddelbart etter at skaden eller tapet oppdages, og senest innen 7 dager for innskrevet reisegods og 14 dager for gods, regnet fra mottakelsen», jf. § 10-26 andre ledd.

Uavhengig av fristen ovenfor har Norwegian valgt å behandle klager sitt krav. Klager har fått utbetalt 500 NOK. Klager har anført at summen er for lav.

For å kartlegge klagers reelle økonomiske tap grunnet skaden, har klager av sekretariatet til Transportklagenemnda blitt forespurt nærmere informasjon i form av:

- Dokumentasjon på den gamle koffertens verdi (kvittering, skjermbilde eller lignende).
- Bilde av skaden på kofferten, samt bagasjetag.
- Nærmere info om kofferten (avklaring av merke, samt størrelse og dimensjoner).

Klager har svart på henvendelsen, men ikke fremlagt informasjonen/dokumentasjonen. Klager har blitt informert om at nemnda behandler saken basert på dokumentasjonen fremlagt av partene.

Basert på sakens dokumenter har nemnda fått oppgitt følgende:

- Skaden var i form av en bulk/sprekk (ifølge damage report - "top/frame").
- Kofferten var 2 år, men kun brukt én gang
- Kofferten var av merket Superlight (ifølge damage report).
- Ifølge Norwegian, oppga klager at den gamle koffertens verdi var på ca 1000 NOK.
- Klager kjøpte en ny Samsonite koffert til 1999,20 NOK i etterkant.

Da nemnda ikke har mottatt bilder av skadene, er det utfordrende å kartlegge hvorvidt skaden utgjorde en totalskade eller ikke. Nemnda bemerker at det må forventes at det oppstår ytre slitasje på bagasje som sendes med fly, og at ikke alle typer skader berettiger erstatning etter luftfartsloven. Det siktes her til mindre og kosmetiske skader som ikke har betydning for bruken av kofferten. Ved totalskade må erstatningen i utgangspunktet baseres på gjenanskaffelsesverdien - det vil si det beløpet passasjeren må betale for å skaffe seg en tilsvarende koffert. Passasjeren skal på den annen side ikke tjene på skaden. Det gjøres derfor fradrag for slitasje og verdiforringelse ellers på den skadede gjenstanden.

Det er passasjeren som må sannsynliggjøre hvilket tap han har lidt. I dette tilfelle har klager ikke fremlagt bilder av skaden eller noen form for dokumentasjon på den opprinnelige koffertens verdi, til tross for oppfordring til å gjøre dette. Nemnda setter da erstatningen skjønnsmessig til kr 500 slik Norwegian har tilbudt.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold utover allerede mottatte 500 NOK.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)