

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet ødelagt bagasje.

### Dato

02.11.2016

### Saksnummer

1626/15F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste fra Antalya til Oslo-Gardermoen 4. august 2015 med DY1285. Ved ankomst Oslo-Gardermoen oppdager klager at to av koffertene var skadet og helt våte. Klager henvendte seg til Norwegian på Gardermoen. Han fikk da en lapp han kunne benytte til kjøp av to kofferter på Morris.

Klager dro til Morris og kjøpte to tilsvarende kofferter. Han fikk da opplyst at Norwegian kun dekket 1 000 kroner per koffert. Koffertene kostet 3 900 kroner. Klager måtte således betale 1 900 kroner selv.

Klager krever at Norwegian erstatter det koffertene kostet samt ca. 60 kroner som han her brukt på telefonsamtaler med Norwegian.

På flyet ble klager trukket to ganger 240 kroner for samme kjøp. Han krever refundert 240 kroner.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Norwegian Air Shuttle ASA har i det vesentlige anført:

Norwegian viser til sine avtalevilkår som klager aksepterte ved avtale med selskapet.

«Skadet bagasje:

Vis frem skaden på flyplassen med en gang

Du må vise våre representanter på flyplassen skaden med en gang, i tillegg til bagasjelapper og reisedokumenter.

Har du allerede forlatt flyplassen?

Da må du komme tilbake med bagasjelappene og reisedokumentene og melde fra om skaden innen 7 dager. Vi kan ikke gi erstatning for skadet bagasje dersom vi ikke får beskjed om skaden innen 7 dager.

Erstatning for skadet bagasje

Avhengig av hvilken type skade, reparerer vi bagasjen din eller gir deg erstatning for det bagasjen var verdt på skadetidspunktet.

Det kan oppstå riper, merker, bulker og andre småskader under normale transportforhold. Vi forutsetter at du skjønner at vi ikke kan stå ansvarlig for slik alminnelig slitasje.

Hvis innholdet i bagasjen din er skadet (uten at det er skade utenpå selve bagasjen), anbefaler vi at du tar kontakt med forsikringsselskapet ditt.»

Norwegian viser også til Luftfartsloven om forsinkelse av reisegods:

«§ 10-20. Ansvar for forsinkelser

Fraktføreren er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, 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 det ikke har vært mulig for dem.»

Norwegian kan ikke se at klager har laget en PIR-rapport på de skadede koffertene, noe som enkelt kan gjøres på flyplassen. Klager har heller ikke fremlagt bildebevis som kunne ha støttet opp under klagers krav.

Norwegian henviser også til artikkel 31 i Montreal konvensjonen:

«1. Blir innskrevet reisegods eller annet gods utlevert uten at den rettmessige mottakeren klager, antas godset, om ikke annet blir godtgjort, å være utlevert i god forfatning og i samsvar med befordringsdokument eller med opplysningene registrert med annet middel nevnt i artikkel 3 nr. 2 og i artikkel 4 nr. 2.»

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav i denne saken.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

### **Nemnda bemerker:**

Norwegian er i henhold til luftfartsloven § 10-18 ansvarlig for skadet eller ødelagt bagasje med mindre skaden skyldes reisegodsets egen beskaffenhet eller feil eller mangler ved reisegodset.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger sannsynliggjort at klager viste frem de ødelagte koffertene til Norwegians personale på Gardermoen. Nemnda viser til klagers forklaring samt kvitteringen fra Morris. Det fremgår av kvitteringen at Morris fakturerer Norwegian for 1 000 kroner per koffert.

Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter mellomlegget klager måtte betale i butikken, dvs. 1 900 kroner. Norwegian har ikke bestridt beløpes størrelse eller gitt noen forklaring på det beløp Morris har utbetalt.

Klager har krevd erstattet ca. 60 kroner for telefoner til Norwegian. Kravet er ikke dokumentert, og nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i dette kravet.

Klager har opplyst at han ved kjøp på flyet ved en feil ble trukket to ganger for det samme kjøpet. Han har fremlagt kontoutskrift som viser at 240 kroner er trukket to ganger.

Norwegian har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda anbefaler at Norwegian refunderer 240 kroner.

**Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian betaler 2&nbsp;140 kroner til klager. Vedtaket var enstemmig.

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Tove Husa Wiger, SAS Norge, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap ASA.

*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.*