

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for ødelagt bagasje og lang saksbehandlingstid.

### Dato

17.12.2018

### Saksnummer

2018-01304

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY1690 fra Oslo lufthavn (OSL) til Agadir (AGA) 16. desember 2017. Ved ombordstigning var det for lite plass i hattehyllene, og klager måtte sende sin Rimowa håndbagasjekoffert. Da klager hentet kofferten i Agadir var den helt ødelagt. Hun henvendte seg til Norwegians ansatte som evaluerte skaden og skrev en rapport. Store deler av innholdet i kofferten ble også skadet.

Klager har fått dekket store deler av tapet for det skadede innholdet av sin reiseforsikring. Forsikringsselskapet dekker imidlertid ikke skaden på selve kofferten, og klager har fremsatt krav om erstatning for dette beløpet til kroner 6 800. Hun har også fremsatt krav om erstatning for lang saksbehandlingstid hos selskapet. Kravet er ikke beløpsfestet.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager rapporterte skaden på kofferten ved ankomst til Agadir 16. desember 2017. Selskapet har tidligere utbetalt kroner 500 i erstatning for den skadede bagasjen, da Norwegian ikke har mottatt originalkvittering eller dokument som viser koffertens verdi eller eventuelle reparasjonskostnader.

Dersom klager hadde fremlagt relevante dokumenter eller kvitteringer, ville Norwegian ha utbetalt erstatning til klager. Av hensyn til verdiforringelse gjøres det imidlertid fradrag for 30 prosent av koffertens verdi det første året, og ytterligere ti prosent de påfølgende år. Er gjenstanden under ett år gammel tilbakebetales hele verdien.

Norwegian avviser klagers krav om erstatning, da hun ikke har fremlagt dokumentasjon som viser koffertens verdi.

### Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om dekning av skade på sin koffert på kroner 6 800. Klage på ødelagt koffert ble fremmet direkte etter flyvningen.

Klager har ikke fremlagt kvittering for kofferten. Det er anført at den ble kjøpt i Tyrkia i 2015, og det er vist til en link som viser en koffert til en verdi av 550 USD.

Det er gjenanskaffelsesverdien av ødelagt reisegods som skal erstattes. Norwegian har allerede betalt kroner 500 for kofferten til klager.

Nemnda kan i dette tilfellet ikke se at klager har sannsynliggjort at kofferten har noen høyere verdi enn dette. Det er ikke forevist kvittering eller fremvist bilder av selve kofferten.

Når det gjelder klagers krav om kompensasjon for lang saksbehandling, kan nemnda ikke se noe grunnlag for dette.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)