

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for ødelagt jakke.

Dato

17.03.2015

Saksnummer

722/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning for ødelagt jakke.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste fra Tromsø til Oslo den 29. november 2012 med DY379. Klager fikk kaffe sølt over seg om bord, grunnet et defekt bord.

Klager har kastet jakken som ble tilgriset av kaffe, og kan derfor ikke sende denne til selskapet. Norwegian har sagt seg villig til å refundere utgifter til nye klær som klager kjøpte, men klager ønsker pengene på sin konto før hun returnerer klærne, da hun ikke stoler på flyselskapet.

Klager krever refusjon av nye klær kun måtte kjøpe som følge av hendelsen samt erstatning for den ødelagte jakken.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Det er ikke rapportert noen hendelse ombord på DY379 den 29. november 2012 av crewet. Det er heller ikke blitt registrert noen reparasjon på bordplaten ved sete 23D som klager satt ved i tiden etter den påståtte hendelsen.

Klager hevder hun har kastet jakken som ble tilsølt av kaffe. Til tross for dette har Norwegian tilbudt seg å erstatte de nye klærne klager måtte kjøpe. Norwegian har gjentatte ganger tilbudt klager enten full refusjon dersom hun returnerer klærne hun kjøpte, eller 50 % refusjon dersom hun ønsker å beholde klærne. Norwegian kan ikke erstatte både den ødelagte jakken, som klager ikke kan fremlegge, og de nyinnkjøpte klærne.

Norwegian kan ikke overføre penger til klager før hun returnerer klærne. Dersom hun ønsker å beholde klærne, refunderer Norwegian 50 % mot at hun sender adresse og kontonummer. Norwegian har til dags dato enda ikke mottatt denne informasjonen.

Inntil klager sender Norwegian nødvendig informasjon kan flyselskapet ikke imøtekomme hennes krav.

Nemnda bemerker:

Det kan på bakgrunn av de foreliggende opplysninger synes uklart om hendelsen skyldtes feil fra Norwegians side eller var et hendelig uhell. Nemnda finner det imidlertid etter en samlet vurdering mest sannsynlig at Norwegian er ansvarlig. Nemnda viser i denne forbindelse til at Norwegian ikke uttrykkelig har bestridt ansvar og at til at de henviser til at de i slike tilfelle normalt erstatter rens av jakken.

Norwegian har tilbudt å refundere utgifter til nye klær forutsatt at disse returneres. Dersom klager beholder klærne, tilbyr Norwegian 50 % refusjon. Norwegian har ikke tilbudt erstatning for den ødelagte jakken.

Det synes som om klager ønsker full refusjon. Nemnda anbefaler at klager sender inn klærne, og at Norwegian erstatter klagers utgifter, herunder utgifter til porto. Det er etter nemndas erfaring ikke grunnlag for klagers mistanke om at Norwegian ikke vil refundere utgiftene.

Det er uheldig at klager kastet den ødelagte jakken. Det er således ikke mulig å si om den kunne renses eller eventuelt å anslå dens verdi. Det synes på den andre siden ikke tvilsomt at klager har lidt et tap. I mangel av dokumentasjon av tapets størrelse anbefaler nemnda etter en skjønnsmessig vurdering at Norwegian erstatter klagers tap med kr 1.000.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klager sender inn klærne hun kjøpte og at Norwegian erstatter klagers utgifter inklusive porto. Nemnda anbefaler videre at Norwegian utbetaler en ytterligere erstatning på kr 1.000.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.