

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for ødelagt bagasje.

### Dato

13.12.2011

### Saksnummer

131/11F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning for ødelagt bagasje.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reise fra Milano til Oslo den 4. januar 2011.

Da de kom sist inn i flyet var det ikke ledig plass til håndbagasjen i bagasjehyllene, en Louis Vuittone- og en Burberry trillekoffert. Klagerne fikk beskjed av flyvertinnen at bagasjen måtte sendes i bagasjerommet. Klagerne hadde lite lyst til dette grunnet koffertenenes verdi, men fikk beskjed om at de måtte godta dette om de ville være med flyet.

Klagerne ønsker å rette en sterk kritikk mot kabinpersonalet. Det var umulig å snakke de til fornuft ved at noen andres billigere kofferter kunne sendes i bagasjerommet i stedet for deres. De måtte jo forstå at det ville bli billigere for Norwegian å erstatte en billig koffert, enn klagerne dyre kofferter. Klagerne mener videre at det burde være enkelt å rydde bort noen tax free poser og ytterklær for å få plass til deres to kofferter.

Begge koffertene fikk skader som riper og sliteskader i skinnet.

Klagerne krever begge koffertene erstattet med full pris, totalt NOK 22 590.

#### Norwegian har i det vesentlige anført:

Det er begrenset plass inne i kabinen og dersom det ikke er plass til all håndbagasje kan flyselskapet kreve at bagasjen blir lagt i lasterommet.

Det er kun påvist mindre skrapemerker på håndtakene til koffertene. Dette anses ikke som en skade som går ut over koffertenenes funksjon og dekkes derfor ikke av flyselskapet. I henhold til Montreal konvensjonen har flyselskapene begrenset ansvar for skader på bagasje.

Norwegian beklager hendelsen, men kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav. Flyselskapet avviser at dette har noen sammenheng med koffertenenes verdi.

#### Nemnda bemerker:

Det fremgår av Norwegians nettsider at det er tillatt med kun ett kolli kabinbagasje per person. Bagasjen skal være innenfor angitt størrelse og vekt. Nemnda er av den oppfatning at Norwegians informasjon må forstås slik at passasjerene har rett til å ha med ett stykk kabinbagasje.

Nemnda legger til grunn at klagerne hadde med seg ett stykk håndbagasje per person, og at det således var i strid med vilkårene at klagerne ikke fikk anledning til å ha håndbagasjen i kabinen.

Klagerne gjorde Norwegians personale oppmerksom på at håndbagasjen var spesielt kostbar og ømfintlig og protesterte mot at den skulle fraktes i flyets bagasjerom. Norwegian valgte å overhøre klagerens protester.

Det er en kjent sak at bagasje som fraktes i flyets bagasjerom blir utsatt for til dels store ytre belastninger. Skjør bagasje egner seg således ikke til transport i flyets bagasjerom med mindre det er forsvarlig innpakket. Nemnda er av den oppfatning at det på denne bakgrunn var uaktsomt av Norwegians personale å plassere klagerens kostbare håndbagasje i flyets bagasjerom. Nemnda er av den oppfatning at Norwegian plikter å betale klager erstatning for eventuell skadet bagasje.

Det står påstand mot påstand om skaden på håndbagasjen. Klagerne påstår at det «på begge koffertene var meget synlige og mange ripe- og sliteskader i skinnet rundt hele kofferten og håndtak», mens Norwegian anfører at det bare var mindre skrapemerker på håndtaket.

Nemnda har studert de fremlagte fotografier av håndbagasjen. Nemnda har ved vurderingen av disse delt seg i et flertall og et mindretall.

**Nemndas flertall, lederen og flyselskapenes representanter, finner ikke sannsynliggjort annet enn mindre riper i håndbagasjen, og det synes etter flertallets vurdering usikkert om ripene helt eller delvis er påført under denne transporten. Flertallet er videre av den oppfatning at ripene ikke innebærer noen verdireduksjon av koffertene, slik at det uansett ikke er grunnlag for erstatning. Flertallet kan heller ikke se at forholdet gir grunnlag for erstatning for ikke-økonomisk skade.**

**Nemndas mindretall, forbrukernes representanter, finner det mest sannsynlig at håndbagasjen ble skadet under transporten og er av den oppfatning at skaden medfører en forringet verdi av håndbagasjen. Etter mindretallets vurdering bør Norwegian erstatte dette tapet.**

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

#### **Vedtak:**

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis erstatning.

#### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS  
Olav Grøttland, SAS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

*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.*