

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for skadet barnevogn.

Dato

12.03.2011

Saksnummer

240/10F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning for skadet barnevogn.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste fra Oslo til Kristiansand den 15. juli 2010 med DY372. Klager reiste sammen med sin sønn på 3 ½ år og hadde med seg barnevogn. På forhånd forspurte hun på Norwegians bookingkontor om hun trengte spesiell emballasje til vognen. Hun fikk til svar at det trengte hun ikke. Hun kjente til at det fantes en spesiell pose som var til salgs på flyplasser, hun spurte om denne ved Norwegians skranke for spesialbagasje, men fikk beskjed om at det fantes ikke på Gardermoen, men at det holdt med den plastemballasjen hun fikk der. Ved innsjekking fikk hun ei heller beskjed om at en spesiell emballasje var nødvendig. Bagasjen ble akseptert uten noen form for informasjon om at Norwegian fraskrev seg ansvar ved skade på vogn.

Ved ankomst Kristiansand viste det seg at vognen var ødelagt i rammen, og kunne ikke festes. Klager ble da gjort oppmerksom på at Norwegian fraskrev seg ansvar for skade på barnevogn, og at hun hadde skrevet under på dette ved innsjekking. Klager hadde ikke skrevet under på noe ei heller blitt informert, så dette ble da tatt tilbake av funksjonæren. Hun var da i en fortvilet situasjon da hun skulle besøke Dyreparken og se Kaptein Sabeltann show, som var sent på kvelden og hun trengte en vogn til sin sønn. Klager ble ikke tilbudt hjelp eller forslag til løsning av det oppståtte problem forårsaket av Norwegian.

Vognen var 1 ½ år gammel, av merket Pliko P3, til en innkjøpsverdi av kr 2.799.

Klager krever at Norwegian erstatter vognen.

Klager er av den oppfatning at hvis Norwegian kun aksepterer ansvar for barnevogn når den er emballert i en spesiell emballasje slik som PramPack, så bør barnevogner ikke aksepteres ved innsjekk uten den foreslåtte emballasje.

Så sant barnevogner blir akseptert ved innsjekk mener klager at fraktfører har ansvar. Dette ansvar tar andre flyselskap.

Klager er videre av den oppfatning at Norwegian ikke har anledning til å ta et forbehold som begrenser fraktførers ansvar i forhold til det luftfartsloven sier. Norwegian har akseptert å frakte barnevognen ved innsjekking uten betingelser, og klager mener at Norwegian da er ansvarlig for dokumentert skade på vognen.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian beklager at barnevognen ble skadet på reisen med Norwegian. Flyselskapet dekker kun skader som skjer på bagasje hvis bagasjen er tilstrekkelig emballert, og emballasjen er skadet. I henhold til rapporten var ikke klagers barnevogn emballert.

Det finnes i dag lett tilgjengelig egnet emballasje for barnevogner, og Norwegian anbefaler alle passasjerer å pakke sin bagasje på en slik måte at innholdet ikke går i stykker, dette inkluderer også vogner som i utgangspunktet ikke er laget for å tåle den belastning innsjekket bagasje blir påført. Barnevogner er produsert for å tåle en belastning på 15 kg, når vognen er oppslått. Flyselskapet aksepterer kolli inntil 32 kg, og Norwegian har ikke egne lasterom for enkelt kolli. Norwegian kan derfor ikke garantere at vognen ikke kommer i berøring av andre kolli.

På Norwegians nettsider anbefaler Norwegian og har direkte link til PramPack sine hjemmesider. PramPack har utviklet, i samarbeid med Norwegian, og er en svært god emballasje for barnevogner. Denne emballasjen er nå tilgjengelig i alle større barneutstyrforretninger over hele Skandinavia, og deler av Europa i tillegg til bestilling på nett. Norwegian har hatt artikler i sitt ombordmagasin og PramPack har hatt egne annonser i tillegg til omtale i diverse magasiner rettet mot mor og barn. PramPack har vært nominert og vært i finalen både på Skaperen på TV2 og kom til finalen Skaperkraft i 2009 arrangert av Innovasjon Norge, i tillegg har PramPack fått merke for god design og omtale i «Best i test» i Dagbladet. PramPack er nylig solgt til Stokke, og vil bli lansert på verdensbasis. Norwegian anser nå at PramPack er godt kjent som en egnet emballasje for barnevogner på flyreiser.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om dekning av skade på barnevognen, fordi skaden hadde vært unngått hvis klager hadde emballert vognen i henhold til Norwegians anbefalinger. Lov om luftfart (luftfartsloven) § 10-18 beskriver fraktførers ansvar for reisegods dermed er gjeldende:

»§ 10-18. Ansvar for reisegods

Blir innskrevet reisegods skadd, eller går det helt eller delvis tapt, er fraktføreren ansvarlig, såfremt den hendelse som har forårsaket skaden, er inntruffet om bord på luftfartøy eller mens godset var i fraktførerens varetekt. Fraktføreren er likevel ikke ansvarlig i den utstrekning skaden skyldes reisegodsets egen beskaffenhet eller av feil eller mangler ved reisegodset. «

Norwegian finner ikke å kunne imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Klager har opplyst at de ved to anledninger har forespurt hos Norwegians bookingkontor om man trenger spesiell emballasje til barnevogn. Ved begge anledninger har de fått beskjed om

at det ikke er nødvendig. Klager har videre opplyst at hun ved innsjekk ikke fikk noen beskjed om at en spesiell emballasje var nødvendig. Hun har også opplyst at bagasjen ble akseptert uten noen form for informasjon om at Norwegian fraskriver seg ansvaret. Norwegian har ikke kommentert disse opplysninger, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

I henhold til luftfartsloven § 10-18 er fraktfører (her Norwegian) ansvarlig for skadet eller ødelagt bagasje med mindre skaden skyldes reisegodsets egen beskaffenhet eller feil eller mangler ved reisegodset. Det er ikke anledning til å ta forbehold som begrenser fraktførers ansvar etter luftfartsloven.

Norwegian har i dette tilfellet akseptert å frakte barnevognen. Selskapet er da ansvarlig for dokumentert skade på vognen med mindre skaden skyldes godsets egen beskaffenhet eller mangler ved reisegodset.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, formannen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at flyselskapet må ha bevisbyrden for at barnevogner generelt sett ikke er egnet for flytransport. Flertallet finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke sannsynliggjort at så er tilfelle. Flertallet viser til at det er vanlig med transport av barnevogner, og at det vanligvis skjer uten at skade inntreffer. Selv om opplysninger fra flyselskapene kan tyde på at den prosentvise skade på barnevogner er større enn skaden på annen bagasje, har man ikke nærmere kjennskap til omfanget, om skadeomfanget varierer etter type barnevogn m.v. En har heller ikke nærmere kjennskap til de forskjellige skadetyper og hva skadene skyldes.

Flertallet bemerker at det følger av luftfartsloven § 10-21 at erstatningen for skadet bagasje kan settes ned eller falle helt bort dersom flyselskapet godtgjør at passasjerer ved egen skyld har medvirket til skaden. Slik flertallet ser det, er det på det rene at det relativt sett oftere er skader på barnevogner enn på annen bagasje. Når det nå er kommet hensiktsmessig barnevognemballasje på markedet, kan det reises spørsmål om de reisende bør benytte seg av slik for å unngå skader/ha rett til erstatning. Etter flertallets vurdering forutsetter dette imidlertid at det gjøres kjent for folk flest at det finnes barnevognemballasje på markedet, og at emballasjen er lett tilgjengelig og til en akseptabel pris. Flertallet er etter en samlet vurdering av den oppfatning at disse forutsetningene ikke var til stede da klager reiste.

Flertallet bemerker at Norwegian nå har tatt inn informasjon om barnevognemballasje på sine hjemmesider. Selv om informasjonen ikke er lett tilgjengelig, er det et skritt i riktig retning.

Flertallet anbefaler at Norwegian dekker klagers tap som settes til vognens pris, kr 2 799 med fratrekk av 20 % for elde/slitasje. Tapet må dokumenteres i form av original kvittering for kjøp av ny vogn.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, viser til Norwegian sin redegjørelse til nemnda, hvor det fremgår at barnevogner er svært hyppig utsatt for skade, og hvor det er redegjort, og etter mindretallets mening, sannsynliggjort, at beskaffenheten til barnevogner er slik at de ikke tåler den belastning de blir utsatt for under normal bagasjehåndtering.

Denne saken er en av flere som har blitt behandlet i nemnda hvor en barnevogn er skadet og hvor skadetypen er den samme, at understellet har blitt skjevt.

Mindretallet mener det er sannsynliggjort at skaden utelukkende skyldes godsets beskaftenhet, og at Norwegian følgelig ikke er ansvarlig for skaden, jfr. Luftfartsloven § 10-18.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Norwegian dekker klagers dokumenterte tap.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS Norge AS

Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap ASA

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøe's 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.