

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for skadet koffert.

Dato

22.05.2023

Saksnummer

2022-02956

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegian fra Malaga via København til Stavanger den 11. juli 2022. Kofferten ble skadet og klager rapporterte dette ved ankomsten. Deretter sendte klager et krav om erstatning til Norwegian og la ved bilder av skaden og dokumentasjon for hva en tilsvarende koffert koster. Kofferten kan ikke lenger brukes og klager må kjøpe en ny. Kofferten ble kjøpt i 2019, den var en gave og klager har ikke kvittering. På grunn av pandemien ble kofferten ikke brukt før hun dro på denne reisen. Klager viser til fremlagt dokumentasjon der pris for tilsvarende koffert er oppgitt til kr. 1799.

Norwegian har svart at de kun kan utbetale en erstatning på kr 500 fordi klager ikke har kvittering på hva kofferten kostet.

Klager krever kofferten erstattet med kr 1799.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste med DY5070 og DY971 11. juli 2022 fra Malaga via København til Stavanger. Ved ankomst rapporterte klager om skadet bagasje og fikk Damage Report.

Norwegian mottok krav fra klager den 12. juli 2022. Grunnet stor på gang hadde de dessverre lang behandlingstid høsten 2022. Deres saksbehandler etterspurte kvittering/dokumentasjon som viste alder og verdi 25. oktober 2022. Klager kunne bekrefte at dette hadde hun ikke, og saken ble ferdigbehandlet med standard erstatning.

Norwegian viser til deres hjemmeside, under skadet bagasje, hvor kunde kan lese at Norwegian hefter for den skadede bagasjens verdi på skadetidspunktet og kvittering/dokumentasjon på alder og verdi må vedlegges kravet:

«Avhengig av type skade på bagasjen vil vi dekke reparasjon av bagasjen din, eller gi 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.

Et krav må være sendt via vår hjemmeside www.norwegian.com innen 7 dager fra skadedato. Når kravet sendes må du legge med en kopi på skaderapporten, bilder som viser skaden og merket av kofferten. I tillegg må vi ha dokumentasjon som forteller oss alder og pris, som f. eks en kjøpskvittering.

Flyselskapets ansvar ved skadet bagasje er begrenset iht. gjeldende luftfartsbestemmelser og transportvilkår.

Flyselskapet hefter for verdien av den skadede bagasjen på tidspunktet skaden oppstod. Vi reduserer bagasjens angitte verdi med 20%, og deretter 10 % pr. påbegynte år mot gyldig dokumentasjon. Dersom alder, verdi og merke ikke kan dokumenteres, vil erstatningsbeløpet være fastsatt til NOK 500.»

Denne informasjonen ble sendt til klager 25. oktober og samme dag skrev klager tilbake at hun ville prøve å finne/skaffe kvittering. Norwegian har ikke mottatt dette.

Norwegian hefter verdien på den skadede bagasjen, og ikke for kjøp av ny. Norwegian mener at det er godt informert om hva et krav skal inneholde og hva Norwegian hefter for ved skadet bagasje, samt beskrivelse av deres retningslinjer i relasjon til dette.

Verdi og alder på bagasjen må kunne dokumenteres i form av kjøpskvittering på den skadede bagasjen eller en skriftlig vurdering fra forhandler hvor det etterspurte fremkommer. Det er den skadelidte som må kunne legge frem dokumentasjon for å bevise at vilkårene for erstatningssummen man krever, er til stede. Dette fremkommer av alminnelig dokumentasjonsplikt i erstatningssaker generelt.

Norwegian har per dags dato ikke mottatt dokumentasjon som etterspurt, men dersom dette blir fremlagt vil de kunne se på saken på nytt. Ut i fra de opplysninger og dokumentasjonen de har per nå, kan de ikke imøtekomme ytterligere erstatning.

Nemnda bemerker

Det følger av luftfartsloven § 10-18 / Montrealkonvensjonen artikkel 17 nr. 2 at fraktfører i utgangspunktet er ansvarlig for skader på reisegods som ble forårsaket mens godset var i fraktførerens varetekt.

Slik nemnda ser saken er det ikke bestridt at kofferten ble skadet mens den var i Norwegian sin varetekt. Uenigheten gjelder utmålingen av erstatningen.

Klager har i denne saken ikke originaldokumentasjon på kjøp av den skadede kofferten, og har opplyst at det var en gave fra 2019 som på grunn av pandemien ikke ble brukt før i 2022. Det er imidlertid fremlagt informasjon om kofferten, samt skjermbilde fra nettside med lignende koffert som har en pris på kr 1799.

Ved totalskade må erstatningen i utgangspunktet baseres på gjenanskaffelsesverdien – det vil si det beløpet passasjeren må betale for å skaffe seg en tilsvarende koffert. Passasjeren skal imidlertid ikke tjene på skaden, og det gjøres derfor fradrag for slitasje og verdiforringelse ellers på den skadede kofferten.

Klager mener at den ødelagte koffertens gjenanskaffelsesverdi er lik prisen for ny og tilsvarende koffert oppgitt til kr 1799. Klager har opplyst at det var første gang hun benyttet kofferten.

På bakgrunn av dette anbefaler nemnda at erstatningen skønnsmessig settes til kr 1500. Klager har fått tilbud om en erstatning på kr 500 fra Norwegian. Dersom dette beløpet er utbetalt, kan det gjøres fratrekk for dette.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klagers koffert erstattes med kr 1500. Dersom tilbudet om erstatning på kr 500 allerede er utbetalt, kan det gjøres fratrekk for dette.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Lydia Johansson (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)