

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for skadet bagasje.

Dato

27.04.2022

Saksnummer

2021-01973

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) reiste fra Amsterdam til Tromsø via Oslo den 23. november 2021. Ved ankomst Tromsø var den ene kofferten skadet, mens den andre var forsinket. Da klager mottok den forsinkede kofferten dagen etter, var også denne skadet.

På den ene kofferten er hjulene og håndtaket helt ødelagt, mens skallet på den andre kofferten er knust. Begge koffertene er helt ubrukelige. Klager har mottatt 50 euro for den ene kofferten, samt 280 euro for den andre.

Begge koffertene var helt nye og ble kjøpt den 10. mai 2021.

Klager krever at begge koffertene erstattes med henholdsvis 370 og 450 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremlagt skaderapport (PIR) for to koffertene. Dersom passasjerene ikke kan fremlegge kvitteringer på den skadde bagasjen, har Norwegian som policy at det utbetales maks 50 euro per kolli. Klager kunne ikke fremlegge kvittering, og det ble utbetalt 50 euro per koffert til klager.

Klager sendte deretter linker til nettsider hvor koffertene var kjøpt. For den ene kofferten av merket Delsey valgte Norwegian å utbetale ytterligere 230 euro, til sammen 280 euro. For den andre kofferten av merket S.T.C., forelå det ingen pris, ingen ytterligere erstatning ble derfor utbetalt.

Selv om bildene i linken ikke stemmer helt overens med bildene av de skadde koffertene, har Norwegian av godvilje utbetalt til sammen 330 euro.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er utbetalt.

Nemnda bemerker

I henhold til luftfartsloven § 10-18 første ledd er fraktfører ansvarlig for skader på reisegods «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».

Det er ikke anledning til å ta forbehold i generelle vilkår som begrenser fraktførers ansvar etter luftfartsloven. Mottas innskrevet reisegods uten klage fra mottakerens side, formodes godset å være utlevert i god stand om ikke annet blir godtgjort, jf. luftfartsloven § 10-26 første ledd.

Nemnda presiserer at luftfartsloven § 10-26 første ledd er en bevisbyrderegel.

Nemnda mener at Norwegian ikke har godtgjort at skaden skyldes reisegodsets egen beskaffenhet eller av feil eller mangler ved reisegodset. Norwegian er derfor ansvarlig for skaden.

Basert på de vedlagte bildene legger nemnda til grunn at den ene kofferten av merket Delsey er totalskadet, og at den ikke lenger har bruksverdi.

Ved totalskade må erstatningen i utgangspunktet baseres på gjenanskaffelsesverdien - det vil si det beløpet passasjerer må betale for å skaffe en tilsvarende koffert. Passasjerer skal på den annen side ikke tjene på skaden. Det gjøres derfor fradrag for slitasje og verdiforringelse ellers på den skadede gjenstanden.

Klager har ikke fremlagt fremlagt kvitteringer på de skadde koffertene, men viser til linker på internett. På den ene linken kommer det frem at Delsey koffertens verdi er på 450 euro. Norwegian har utbetalt 280 euro for Delsey kofferten. Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter denne kofferten ytterligere, og setter beløpet skjønnsmessig til 120 euro, altså til sammen 400 euro.

På den andre kofferten av merket S.T.C., fremkommer ingen pris. For at klager skal ha rett på ytterligere erstatning for denne kofferten, må klager fremlegge kontoutskrift eller kvittering direkte til flyselskapet.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian utbetaler 120 euro i tillegg til beløpet som allerede er utbetalt. Videre anbefaler nemnda at flyselskapet erstatter S.T.C

kofferten i henhold til kontoutskrift eller kvittering fratrasket 50 euro som allerede er utbetalt.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)