

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om erstatning for tapt bagasje

Dato

03.04.2020

Saksnummer

2020-00289

Tjenesteytere

Norgesbuss

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge reiste med Flybussen FB5 fra Radisson Blue Scandinavia Hotell til Oslo Lufthavn 22. oktober 2019. Klager anfører at de la sine bager inn i bagasjerommet da de ble plukket opp av bussen og da de ankom Oslo Lufthavn viste det seg at den ene bagen borte. Videre anfører klager at bagen ikke ble fjernet av en medpassasjer ved ankomst på flyplassen da klager og reisefølget var de første som gikk av bussen. På bakgrunn av dette hevder klager at bagen må ha blitt frastjålet eller fjernet ved en av holdeplassen på vei til flyplassen. Klager mener dette faller inn under ansvaret til Norgesbuss og sjåføren da bagen var under deres kontroll.

Klager forklarer at han har vært i kontakt med hittegodsavdelingen på Oslo Lufthavn, uten hell. I tillegg til dette har klager anmeldt forholdet ved Oslo politidistrikt samme dagen som hendelsen skjedde.

klager forklarer at bagasjen inneholdt mye klær og personlige eiendeler, samt produkter de hadde kjøpt på sin reise, blant annet fra London, København og Oslo. I tillegg inneholde bagen julegaver de skulle gi til familiemedlemmer. Klager har vedlagt kvitteringer og annen dokumentasjon på bagens innhold og krever erstatning på de tapte eiendelene til totalt \$ 12 051,34.

Etter at klager har mottatt tilsvaret og kommentar fra Norgebuss legger klager til at tapet åpenbart har skjedd fordi bagasjen har blitt fjernet ved en av stoppene langs strekningen. Klager ser ingen annen forklaring på tapet. Klager og hans reisefølge satt på en av de første radene i bussen og anfører at sjåføren virket opptatt og holdt ikke et øye med bagasjerommet, i tillegg til at han ikke reiste seg fra setet. Klager mener at tapet av bagasjen skyldes grov uaktsomhet fra sjåføren/Norgesbuss. Klager presiserer at bagasjen ble lastet inn i bagasjerommet da de gikk ombord på bussen og dersom bagasjerommet

hadde vært holdt under oppsyn av sjåføren ville han ha blitt oppmerksom dersom noen tok ut bagasjen ved en av holdeplassene.

Klager krever erstatning for den tapte bagasjen til \$ 12 051,34.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Basert på klagers opplysninger har Norgesbuss funnet frem til en digital billettkopi som viser at klager reiste med Flybussen FB5 fra Radisson Blu Scandinavia Hotell til Oslo Lufthavn med avgang kl. 05:10 tirsdag 22. oktober 2019. Flybussen FB5 er en rutegående buss som er åpen for alle og omfattes dermed av "Vilkår for transport med rutegående busstrafikk i Norge", som er godkjent av Samferdselsdepartementet 27. februar 2004.

Vilkårene for ansvar og erstatning for tap av reisegods i ovennevnte reisevilkår er beskrevet her: "§ 12 Ansvar og erstatning for tap av eller skade på reisegods: Transportøren er ikke ansvarlig for tap av eller skade på gjenstander som tas med fraktfritt med mindre det kan påvises forsett eller grov uaktsomhet fra betjeningens side. For øvrig reguleres selskapets ansvar av Bilansvarsloven av 3. februar 1961."

Klager hevder at sjåføren aldri reiste seg fra setet sitt. Norgesbuss påpeker at den aktuelle bussen som ble benyttet for denne strekningen er en Volvo 9700 2019-modell. I denne bussen lukkes bagasjelukene ved at sjåføren betjener knapper ved inngangsdøren. For å gjøre dette må sjåføren reise seg fra setet og stille seg i døren slik at vedkommende ser lukene. Bagasjelukene kan ikke åpnes eller lukkes manuelt av passasjerer eller andre utenfra. Sjåføren vil bli varslet med lyd og varsel i displayet dersom en forsøker å kjøre uten at lukene er tilfredsstillende lukket. Denne bussen har innvendig bagasjerack slik at kunder som går på bussen underveis også kan ta med seg bagasjen inn i bussen. I slike tilfeller vil sjåføren normalt ikke reise seg.

Norgesbuss forklarer at det har blitt lagt ned betydelig innsats fra selskapets side for å oppspore bagasjen. Den er ikke funnet ved/på hotellet, ved noen holdeplasser, underveis på strekningen, på Oslo Lufthavn eller andre steder. I tillegg er det undersøkt på steder hvor hittegods innleveres.

Norgesbuss legger også til at de er overrasket over at reisende som skal reise så langt, men så mange kolli, ikke tegner reiseforsikring som dekker reisegods.

Etter å ha mottatt klagers kommentar presiserer Norgesbuss at åpning og lukking av bagasjelukene kun kan betjenes ved elektriske brytere. Åpning kan skje fra føreriset eller ved framdøren. Lukking kan av sikkerhetsmessige årsaker på Norgesbuss sine busser kun utføres ved å betjene brytere ved framdøren. Dersom noen av lukene er åpnet underveis, så måtte sjåføren ha reist seg fra sitt sete og lukket dem ved å betjene bryterne ved framdøren. Å kjøre med åpne bagasjeluker er teknisk sett ikke mulig. Det at kunder selv plasserer bagasje i bussens bagasjerom er i seg selv ikke å anse som grovt

uaktsomt. I dette tilfellet bekrefter klagers forklaring at bagasjelukene uansett ikke kan ha vært åpnet underveis.

Norgesbuss synes det er beklagelig at klager mistet sin bagasje og at det er svært trist. Norgesbuss fastholder at den ikke kan ha forsvunnet underveis, samt at det avvises at sjåføren på noen måte har opptrådt uaktsomt.

I denne saken er det ikke på noen måte dokumentert forsett eller grov uaktsomhet fra betjeningens side, slik at Norgesbuss avviser kravet.

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon for bortkommen bagasje fra bagasjerom på flybussen.

Det følger av transportvilkårene at transportøren er ikke ansvarlig for tap av eller skade på gjenstander som tas med fraktfritt med mindre det kan påvises forsett eller grov uaktsomhet fra betjeningens side. Klager har anført at sjåfør ikke reiste seg en gang fra setet under turen. Dette er ikke forenlig med at bagasjelukene bare kan lukkes ved at sjåføren betjener knapper ved inngangsdøren. For å gjøre dette må sjåføren reise seg fra setet og stille seg i døren slik at vedkommende ser lukene. Bagasjelukene kan ikke åpnes eller lukkes manuelt av passasjerer eller andre utenfra. Sjåføren vil bli varslet med lyd og varsel i displayet dersom en forsøker å kjøre uten at lukene er tilfredsstillende lukket. Bussen har innvendig bagasjerack slik at kunder som går på bussen underveis også kan ta med seg bagasjen inn i bussen. I slike tilfeller vil sjåføren normalt ikke reise seg. Nemnda kan ikke se at sjåføren på noe vis har opptrådt uaktsomt.

Det at kunder selv plasserer bagasje i bussens bagasjerom er i seg selv ikke å anse som grovt uaktsomt fra sjåførens side.

Vedtak

Transportklagenemnda for kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Susann Tandberg (Ruter)