

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for skade på barnevogn.

### Dato

27.08.2010

### Saksnummer

314/09F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

### Saken gjelder:

Krav om erstatning for skade på barnevogn.

### Klager har i det vesentlige anført:

Den 1. oktober 2009 reiste klager fra Gardermoen til Flesland med barnevogn.

Klager pakket inn vognen i to deler, begge i gul plastemballasje - kjøpt og anbefalt på flyplassen seks måneder tidligere. Klager har reist med barnevogn på fly tidligere, også med Norwegian uten å blitt fortalt at barnevognen må pakkes i annen emballasje.

Da klager sjekket inn måtte hun underskrive på at Norwegian fraskrev seg all erstatningsplikt dersom vognen ble skadet. Klager hadde ikke mulighet til å få kjøpt «Pram Pack» på flyplassen og hadde ikke anledning til å la barnevognen stå igjen.

Ved ankomst Flesland oppdager klager at vognen var blitt ødelagt under frakt.

Skaden ble forevist Norwegians serviceskranke på Flesland. Klager mottok der et skriv som sa at Norwegian ikke ser seg erstatningspliktig ettersom vognen var pakket i myk emballasje. Klager har tatt saken opp med sitt forsikringsselskap. Selskapet har henvist klager til Flyklagenemnda.

Vognen er av merket Emaljunga. Det vil koste ca kr 5.592 å få reparert vognen.

Norwegian har avvist klagers krav.

### Norwegian har anført:

Norwegian kan ikke se at de har mottatt krav om erstatning fra klager, hun har kun registrert skaderapport på flyplassen. Norwegian viser til at det normalt er kun saker hvor passasjerer ikke er tilfreds med endelig behandling hos flyselskapet som behandles av nemnda. Men da denne saken er såpass klar har de behandlet saken omgående og gitt klager beskjed om det. «Norwegian beklager at Veronica Fjeld sin vogn ble skadet på reisen med vårt selskap.

Dessverre er ikke alt gods som er egnet for flytransport uten tilstrekkelig emballasje. Innsjekket bagasje må pakkes på en slik måte at det tåler normal bagasjehåndtering, som innebærer den belastning bagasjebåndet og lignende på flyplassen innebærer, samt at det må pakkes for å tåle belastningen det er å dele lasterom med noen ganger 50-100 andre kolli. Om bord i et fly er det begrenset lastekapasitet og all bagasje som sjekkes inn må tåle belastningen ved å «dele» lasterom med andre kolli. Flyet skal ta av og lande og det vil være noe bevegelse i godset om bord. Dessverre viser erfaringen at barnevogner tåler dette dårlig, uten annen beskyttelse.

I følge våre vilkår anbefaler vi at barnevogner beskyttes på flyreiser for å unngå skader. Det er nå utviklet god emballasje, PramPack, som beskytter barnevognen optimalt og som kan legges sammen (på størrelse med et liggeunderlag) slik at det er lett å ta med på reiser. Alle tester viser at PramPack begrenser skader på barnevogner under flyreiser.

Når vognen er pakket i PramPack eller annen egnet hard emballasje dekker Norwegian skaden i sin helhet. PramPack er nå tilgjengelig hos barnevogns forretninger i hele landet, på nett og på alle større flyplasser i Norge. I følge rapporten registrert på Flesland hadde Veronica Fjeld beskyttet sin barnevogn i henhold til våre anbefalinger, Norwegian mener skaden ville vært unngått hvis vognen var forsvarlig emballert.

På mange av våre flyplasser tilbys poser til å ha barnevognene i, dette for å beskytte annen bagasje mot søl og olje fra hjulene. Pose regnes som myk emballasje og er ikke egnet for optimal beskyttelse av vognen.

Veronica Fjeld bestilte sin reise på internett og før bestilling ble fullført bekreftet hun å ha lest og godtatt våre vilkår for reisen, og produktet hun har kjøpt.

Av alle Norwegian reisende i 2009 utgjør barn under 2 år 1,3 % av totale passasjerantallet. Vi har tidligere gjort (Reklamasjons nemnda for Rutefly) Flyklagenemnda kjent med at barnevogner står for 13-16 % av de totale registrerte skadene når de ikke er emballert, Norwegian mener derfor at dette beviser at barnevogner skades mer enn 10 ganger så ofte som annen bagasje når de ikke er emballert.

Ved bruk av PramPack har vi redusert antall registrerte skader på barnevogner til nivå registrert på øvrig bagasje. Dette er svært gledelig for våre passasjerer som reiser med små barn.

Norwegian mener på dette grunnlag at luftfartslovens § 10-18 er gjeldende. Noe vi opplyser passasjeren om både i våre vilkår og i informasjon på flyplassen.

Lov om luftfart (luftfartsloven) § 10-18 beskriver fraktførers ansvar for reisegods.

«§ 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. «

Våre vilkår:

«Barnevogner, barneseter for bil, sykler, golfutstyr, ski, fiskestenger, annet sportsutstyr, malerier og skjøre gjenstander er i utgangspunktet ikke egnet for flytransport. Norwegian anbefaler våre kunder å pakke dette utstyret slik at det ikke blir skadet.

Norwegian dekker kun skader på slikt utstyr hvis det er tilstrekkelig emballert i hard emballasje og emballasjen er skadet. Kun myk emballasje regnes ikke som tilstrekkelig emballasje på slikt utstyr.

Vi anbefaler våre kunder å tegne egen forsikring på slikt utstyr. Passasjerer er selv ansvarlig for å pakke skjørt utstyr på en slik måte at det tåler normal bagasjehåndtering. Norwegian har ikke hard emballasje tilgjengelig på flyplassen.»

I følge barnevogns produsenter er barnevogner kun beregnet å tåle en vekt på maksimalt 15 kg, og varekurven i stål under vognen anbefales maksimalt vekt 5 kg, dette når vognen står oppslått på 4 hjul. Vogner er mer skjøre når de er pakket sammen. I følge våre vilkår aksepterer vi kolli inntil 32 kg. for innsjekk, som er vanlig i vår bransje. Norwegian kan derfor ikke garantere at kolli over 15 kg. ikke kommer i berøring av vognen, og anbefaler derfor i våre vilkår å pakke denne fordi vognen på grunn av egen beskaffenhet ikke bør transporteres i lasterommet uten beskyttelse.

Norwegian beklager denne uleielige opplevelsen for Veronica Fjeld, men vi mener skaden kunne vært unngått hvis vognen pakket i PramPack eller annen egnet emballasje. På dette grunnlag kan vi ikke imøtekomme krav om erstatning.»

#### **Nemnda bemerker:**

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.

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

**Nemndas flertall, formannen og forbrukernes representanter, tar utgangspunkt i at Norwegian har akseptert å frakte barnevognen. Selskapet er da ansvarlig for dokumentert skade på vognen med mindre skaden skyldes godsets egen beskaffenhet eller mangler ved reisegodset.**

Selskapet har ikke anledning til å ta forbehold om at de ikke er erstatningsansvarlig hvis bagasjen blir skadet. Det vil være å innskrenke den reisendes rettigheter etter luftfartsloven, noe Norwegian ikke har anledning til.

Flertallet 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. Klager har i dette tilfellet opplyst at ryggen på barnevognen var blitt skjev og ikke lenger lot seg regulere. Flertallet finne ikke sannsynliggjort at vognen ikke egnet seg for lufttransport og anbefaler at Norwegian dekker klagernes tap. Tapet må dokumenteres.

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 forutsetninger 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.

**Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, viser til Norwegian sin redegjørelse i e-post til nemnda datert 10. desember, 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 når de ikke er emballert.**

Denne sak er en av flere som har blitt behandlet i nemnda hvor en barnevogn er skadet og hvor skadetyper er den samme: at understellet har blitt skjevt. Skadetyper er følgelig kjent - og skadetyper er for øvrig vanlig sammen med skade på hjul og kalesje.

All bagasje må emballeres, og Norwegian har i sine reisevilkår presisert at dette også gjelder barnevogner.

Mindretallet mener derfor at klager kunne ha orientert seg og anskaffet emballasje før reisen. Norwegian har også redegjort for at emballasje til barnevogner er lett tilgjengelig. Prisen på slik emballasje ligger forøvrig på rundt kr 1.500 som må anses som en akseptabel pris.

Mindretallet mener det er sannsynliggjort at skaden utelukkende skyldes godsets beskaffenheter når ikke emballert og at Norwegian følgelig ikke er ansvarlig for skade.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at Norwegian dekker klagernes dokumenterte tap.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Frøydis Gjems-Onstad, Forbrukerombudet  
Olav Grøttland, SAS  
Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Frøydis Gjems-Onstad, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS,

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.*