

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for ødelagte briller.

Dato

15.11.2012

Saksnummer

304/12F

Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Krav om erstatning for ødelagte briller.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste fra Oslo til Cape Town via Frankfurt den 10. desember 2011. Om bord på LH576 fra Frankfurt til Cape Town mistet den ene flyvertinnen klagers briller på gulvet og kjørte over de med trillevognen. Brillene ble helt ødelagt.

Klager fikk skaderapport, og ble bedt om å kjøpe nye briller i Cape Town som Lufthansa ville erstatte i etterkant.

I Cape Town brukte klager flere dager på å finne briller. Klager er helt avhengig av briller, og ble etter hvert kvalm og fikk hodepine da hun mottok briller som ikke passer hennes syn. Dag 12 av ferien fikk klager briller hun til nød kunne bruke.

Klagers ferie ble helt ødelagt. Hun måtte bli værende i Cape Town i påvente av nye briller, og gikk glipp av utflukter til forskjellige steder i Sør-Afrika.

Klager krever refundert utgifter til ubrukelige erstatningsbriller, klipp on solbrille og egenandel fra forsikringsselskapet til sammen kroner 3 443.

Det vises forøvrig til klagers brev.

Lufthansa har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har Lufthansa i det vesentlige anført:

Lufthansa beklager at klagers briller ble ødelagt om bord på LH576. Lufthansa har refundert klagers utgifter til nye briller i Cape Town, kroner 2 585.

Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt Lufthansa ved nemndas e-post av 5. juni 2012 med frist til 17. juli 2012 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Lufthansa har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Lufthansa har erkjent ansvar for at klagers briller ble ødelagt. Lufthansa plikter å erstatte klagers økonomiske tap. Gjeldende regelverk gir ikke rett til kompensasjon for den ulempen klager ble påført.

Det lyktes ikke klager å finne tilsvarende briller i Cape Town. Klager fikk utgifter til midlertidige briller. Klagers forsikringsselskap har senere erstattet utgifter til nye briller med fratrekk av egenandel på 500 kroner. Klager er videre blitt påført utgifter til klipp on solbrille. Samlet tap utgjør kroner 3 443. Nemnda anbefaler at Lufthansa erstatter dette tapet. Til fradrag går kroner 2 585 dersom det er utbetalt.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Lufthansa erstatter klager NOK 3 443. Til fradrag går NOK 2 585 dersom det er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.