

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av sykkel og utstyr som måtte settes igjen før flyavgang. Sykkelen var ikke pakket inn.

Dato

11.06.2020

Saksnummer

2019-03822

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

2. juli 2019 skulle klager reise med DY1453 fra Bordeaux til Oslo. Han hadde med seg en sykkel som han skulle sjekke inn. Han fikk ikke lov til å sjekke den inn, fordi den ikke var pakket inn i en boks. Klager prøvde å forklare at i henhold til Norwegians regler var det tilstrekkelig å vri styret, ta av pedalene og slippe ut luften av dekkene. Klager anfører at de ansatte i skranken deretter sa at de ville godta at han sjekket inn sykkelen, så lenge den var pakket inn i plast. Han gikk dermed til plastpakkemaskinen, men den var stengt.

Klager mener at de ansatte var redde for at sykkelen skulle skitne til annen bagasje, men sykkelen var ren, og han hadde dekket til kjedet og girene. Siden han ikke fikk sjekket inn sykkelen, måtte han sette den fra seg utenfor flyplassen, da det var kort tid igjen til avgang. Klager valgte å fly, siden billetten ikke var refunderbar.

Klager har reist mange ganger tidligere med sykkel med Norwegian, og det har da ikke vært nødvendig å pakke den inn.

Klager krever erstatning for sykkel og utstyr for en verdi av 5584 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste med DY1453 fra Bordeaux til Oslo den 2. juli 2019. Klager hadde med seg en sykkel som skulle sendes som spesialbagasje. Klager opprettet en PIR-rapport ved ankomst på Oslo lufthavn.

På Bordeaux lufthavn ble klager nektet å sjekke inn sykkelen sin, fordi den ikke var pakket inn. For å forhindre at sykkelen blir skadet under transporten er det viktig å følge retningslinjene for innpakning som finnes på Norwegians nettsider.

Når passasjerer bestiller en reise hos Norwegian, informeres han/hun om at Norwegian anbefaler at sykler pakkes inn i en hard eller polstret veske for å unngå skader og at deler kommer bort.

Klager bestilte reisen sin på Norwegians nettsted, og før bestillingen ble gjennomført, huket han av for at han hadde lest og godtok gjeldende regler.

Norwegians representanter på Bordeaux lufthavn ga i dette tilfellet klager beskjed om at sykkelen likevel kunne sendes dersom den ble pakket inn i plast, noe som viste seg å ikke være mulig. Representantene var i dette tilfellet svært imøtekommande, men de kunne altså ikke la klager sjekke inn sykkelen. Det er ikke bare sykkelen selv som kan ta skade, men den kan også skade andre passasjerers bagasje når den ikke er pakket inn.

Plastposene som er å finne på flyplassene, forhindrer ikke skader på sykler, siden disse posene ikke er av hard plast. De er derimot egnet til å beskytte mot at olje og annen skitt fra sykkelen skitner til andres bagasje.

Norwegians representanter har rett til å nekte passasjerer å sjekke inn bagasje som ikke er korrekt pakket inn. Norwegian kan på bakgrunn av dette dessverre ikke imøtekomme klagers krav om erstatning for sykkelen og utstyret som måtte settes igjen, da det er passasjerens eget ansvar å påse at sykkelen pakkes inn korrekt.

Nemnda bemerker

Klager hadde med seg en sykkel som skulle sendes som bagasje i forbindelse med flyvningen DY1453 fra Bordeaux til Oslo den 2. juli 2019. Klager fikk beskjed om at den kunne sendes dersom den ble pakket inn i plast, men dette var ikke mulig å få gjort på flyplassen på det aktuelle tidspunktet.

Norwegians regler vedrørende frakt av sykler lyder slik:

«* Pakk sykkelen din i beskyttende emballasje – vi anbefaler hard emballasje som er spesielt beregnet på sykler.

* Dersom du ikke pakker sykkelen i hard emballasje, må du vri på sykkelstyret, ta av pedalene, slippe luften ut av dekkene og ta av eller dekke til andre deler som stikker ut.

* Vi selger ikke spesialemballasje for sykler på flyplassen. Enkelte flyplasser tilbyr imidlertid leie av harde sykkelkofferter.»

Nemnda mener at vilkårene er uklare. De kan forstås slik at det ikke er noe absolutt krav om å dekke hele sykkelen i plast, kun de delene som stikker ut. Nemnda mener at selskapet må bære risikoen for utydelige vilkår, og må dekke klagers tap i forbindelse med at han ikke fikk ha med seg sykkelen på flyet.

Det må gjøres et fradrag for slitasje og elde. Sykkelen er kjøpt i 2013. Nemnda fastsetter erstatningen skjønnsmessig til kroner 2500.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter klager kroner 2500.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Stina Gerhardsen (Widerøe)