

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om kompensasjon for en delvis ødelagt koffert, i tillegg til ødelagte skinnhansker og bilder.

### Dato

21.09.2022

### Saksnummer

2022-00887

### Tjenesteytere

Widerøe

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med WF442 fra Torp til Stavanger 20. februar 2022. Avgang kl.14:10 med ankomst kl.15:00.

Klagers reise ble kansellert den 8. desember 2021, og klager ble tilbudt å reise fra Torp kl. 21:00 med ankomst kl. 21:50. Dette passet klager dårlig, og hun ba da om heller å bli booket om til å reise fra Torp til Bergen med WF414 kl.12:55, og videre med WF535 med ankomst Stavanger kl.15.05.

WF414 fra Torp var forsinket, og klager rakk ikke sin videre forbindelse fra Bergen. Klager ble booket om til å reise ca. kl. 17:00 fra Bergen, men det viste seg at flyet var overbooket. Klager ble tilbudt kompensasjon dersom hun kunne vente til neste avgang kl.19:55, noe klager takket ja til. Da klager hentet sin koffert i Stavanger, var både den og en del av innholdet gjennomvått og ødelagt. Det var kraftig regnvær i Bergen og klagers bagasje må ha stått ute mellom de to flyvningene.

Klager henvendte seg i informasjonsskranken til Widerøe for å klage, men der var det ingen til stede. Klager ventet litt, men besluttet å ta flybuss til hotellet for å rekke en allerede utsatt avtale.

Klager kunne ikke ta på seg noen av klærne som var i kofferten, da alt var vått og fuktig. Kofferten som ble kjøpt i USA for ca. tre år siden, og kostet mellom 1500 og 2000 kroner, blir aldri som den var.

Klager krever en form for kompensasjon for delvis ødelagt koffert, skinnhansker og bilder. Hendelsen medførte i tillegg ekstra belastning med å tømme og tørke koffert og klær til neste dag.

Den 21. februar sendte klager en skriftlig klage til Widerøe, men fikk avslag fordi klager ikke hadde rapportert skaden ved ankomst.

## **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Widerøe har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Til klager har Widerøe anført følgende:

Du skal alltid opprette en skaderapport på flyplassen dersom du ser at bagasjen er skadet på en reise med oss.

Vi har alltid tilgjengelig personell på flyplassen som kan bistå deg med dette.

Hvis du mot formodning ikke opprettet en skaderapport faller bevisbyrden over på deg som kunde og du må kunne legge fram dokumentasjon som viser at skaden skjedde under transporten med oss. Du har inntil syv dager på å opprette en rapport dersom du ønsker søke erstatning hos oss. Foreligger det ingen rapport faller også kravet om erstatning bort og Widerøe vil avslå ditt krav. Som et alternativ kan du alltid sjekke med ei eventuell reiseforsikring.

## **Nemnda bemerker**

Klager hevder hennes koffert ble skadet mens den var i flyselskapets varetekt.

I henhold til Luftfartsloven § 10-26 og Montrealkonvensjonens artikkel 31 må innsjekket reisegods som blir utlevert uten at den rettmessige mottaker klager, antas å være i den samme forfatning som ved innlevering av reisegodset.

Passasjeren må klage til flyselskapet innen 7 dager, men da er det passasjeren som har bevisbyrden. Med bevisbyrde menes det at det er passasjeren som må bevise at kofferten ble skadet mens den var i flyselskapets varetekt.

Klager har ikke inngitt skaderapport ved ankomst, men fremlagt bilder av kofferten hvor bagasjetaggen viser at klager reiste den 20. februar med Widerøe fra Torp til Bergen med WF414 kl 12.55, og videre fra Bergen til Stavanger med WF535 kl 14.25.

Etter nemndas syn er dette ikke tilstrekkelig til å oppfylle bevisbyrden.

Nemnda kan dermed ikke anbefale at klager gis medhold.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Wenche Irene Løvli (Menzies Aviation)