

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for ødelagt bagasje.

Dato

05.06.2018

Saksnummer

2017-01812

Tjenesteytere

FlyViking AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Bodø til Tromsø den 9. juli 2017 med FlyVikings flight VF211 kl 19.15. Klager sjekket inn sin pc som spesialbagasje, og fikk bekreftet at bagen som inneholdt pcen ville bli behandlet med forsiktighet.

Da klager ankom Tromsø oppdaget han at bagen og pcen var skadet. Han stiller seg kritisk til dette da han fikk bekreftet at bagen og innholdet ville bli håndtert som skjøre gjenstand.

Klager krever erstatning for skadet bag kroner 1 000 og skadet pc kroner 1 799.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

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

FlyViking erstatter ikke verdigjenstander som har blitt skadet i innsjekket bagasje. Flyselskapet anbefaler at passasjerene bringer skjøre gjenstander i håndbagasjen.

FlyViking anbefaler klager å levere sin skadde bag til forhandleren som kan reparere skaden.

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. forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-3.

Klagen er forelagt FlyViking AS nemndas e-post av 31. august 2017 med frist til 12. oktober 2017 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

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

FlyViking har opplyst til klager at skjøre gjenstander ikke bør sendes i innsjekket bagasje. Nemnda er av den oppfatning at dette er normal prosedyre hos de fleste flyselskap. Reisegods må være pakket slik at det tåler normal behandling ved lasting/lossing og transport. Spesialbagasje, dvs. bagasje som pga. form, størrelse, tyngde mv. innleveres i egen skranke, behandles ikke mer forsiktig enn annen bagasje, jf. FLYKN-2013-576. Nemnda finner etter dette at klager ikke gis medhold i sitt krav for så vidt gjelder den skadde pc-en.

Når det gjelder det faktum at også pc-bagen ble skadet, tilsier det etter nemndas syn at bagasjen ble håndtert på en hardhendt måte. Vi mener derfor selskapet bør erstatte verdien av pc-bagen mot kvittering etter gjeldende regler.

Nemnda finner etter dette å anbefale at klager gis delvis medhold..

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klageren gis delvis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)