

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av skadet bagasje.

Dato

08.04.2021

Saksnummer

2020-02194

Tjenesteytere

Austrian Airlines

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (på vegne av sin kone) reiste fra Wien via København til Stavanger den 16. februar 2020 med Austrian Airlines. Ved innsjekk i Wien var klagers koffertene hele og uten skader. Etter ankomst Stavanger ved bagasjebåndet fant hun koffertene og de var revet helt opp flere plasser og kantene var helt knust.

Klager har tatt bilder og hun har vært hos byens mest spesialiserte butikk som selger alle typer bagasje. Skaderapporten fra butikken var konkludert med at skadene er omfattende på begge koffertene og lar seg ikke reparere.

Flyselskapet har endret mening ofte på hva klager skal få erstattet.

Klager krever å få refundert NOK 9106 for ødelagt bagasje.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Austrian Airlines anfører at klager ba om erstatning på EUR 400 (160 euro og 240 euro) for to koffertene som hadde mindre skader da de ble hentet i Stavanger. Under kommunikasjonen økte forespørselen fra passasjerene til EUR 1080. Austrian Airlines betalte NOK 2011 som er riktig med tanke på mindre skader som ikke påvirker funksjonaliteten.

Klager har ikke levert original kvittering for kjøp av koffertene. Austrian Airlines ønsker ikke å refundere EUR 1080, men tilbyr klager å betale NOK 2011 av den opprinnelige forespørselen på EUR 400 for å gjøre opp kravet.

Austrian Airlines kan ikke imøtekomme klagers krav på NOK 9106.

SAS har anført at Austrian Airlines har tilbudt klager et forlik. SAS anser seg for å være utenfor dette forlikstilbudet.

Klager har fremlagt en bekreftelse fra bagasjebutikken der prisen på ny koffert og/eller en eventuell reparasjon av den ødelagte koffert fremgår. SAS forstår at der har vært dialog mellom Austrian Airlines og klager der det har vært sendt bilder av skaden. Disse bildene og skaderapport har ikke klager lagt ved.

Nemnda bemerker

I henhold til luftfartsloven § 10-18 første ledd er fraktfører ansvarlig for skader på reisegods 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.

Etter nemndas syn har Austrian Airlines ikke bestridd at det oppstod skade på klagers bagasje mens bagasjen var i flyselskapets varetekt. Nemnda legger derfor dette til grunn.

Omfanget av skadene, og erstatningens størrelse, er partene imidlertid uenig om.

I tråd med dokumentasjonen fremlagt fra klager legger nemnda til grunn at koffertene er ødelagt og ikke kan brukes.

Klager har etter nemndas syn krav på erstatning som tilsvarer hans økonomiske tap, det vil si prisen klager betalte for koffertene.

Klager har ikke fremlagt dokumentasjon for hva han betalte for koffertene. I dokumentasjonen klager har fremlagt kommer det imidlertid frem at koffertene i dag er verdt henholdsvis 470 euro og 350 euro.

Flyselskapet hevder at klager først krevde å få refundert 400 euro. Dette har klager også forklart. Nemnda mener imidlertid at klager ikke er bundet av dette ettersom flyselskapet ikke aksepterte kravet. Klager har da fortsatt anledning til å fremsette et høyere, korrigert krav, senere.

Nemnda legger derfor til grunn at klagers økonomiske tap utgjør totalt 820 euro, og nemnda anbefaler at Austrian Airlines utbetaler 820 euro til klager. Austrian Airlines har opplyst at de har utbetalt 2011 kroner til klager. Dersom dette stemmer, skal det gjøres et fradrag på 2011 kroner i klagers utbetaling.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Austrian Airlines utbetaler 820 euro til klager med eventuelt fradrag for allerede utbetalt beløp.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)