

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av skadet bagasje.

### Dato

14.02.2020

### Saksnummer

2019-02254

### Tjenesteytere

Austrian Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

3. mai 2019 reiste klager fra Teheran til Oslo, via Wien, med Austrian Airlines. Bagasjen kom imidlertid ikke frem til Oslo samtidig med klager, og bagasjen ble først levert på døren til klager i Trondheim to dager senere. Da oppdaget klager at låsen på kofferten var skadet, slik at den ikke kunne åpnes. Klager har fremlagt dokumentasjon på skaden.

Klager anfører at vedkommende var nødt til å rive løs glidelåsen for å få tak i innholdet i kofferten. Kofferten er dermed ubrukelig.

I forbindelse med Austrian Airlines' krav om at klager måtte levere kofferten til en spesialforretning for å få den reparert, anfører klager at det ikke var mulig å finne noen som reparerer koffertyper i Trondheim. I forbindelse med Austrian Airlines' krav om at klager, dersom det ikke gikk an å reparere kofferten, måtte sende inn en erklæring på dette, anfører klager at vedkommende gikk innom en butikk hvor de reparerer låser, og der oppga de at kofferten ikke lot seg reparere. De ville imidlertid ikke utstede noen erklæring på dette.

Klager anfører at det er flyselskapets ansvar å enten reparere kofferten eller å betale for den. Klager har blant annet tilbudt seg å sende inn kofferten til flyselskapet, slik at de kan verifisere skaden og/eller ta hånd om reparasjonen. Klager anfører at flyselskapet ikke har foreslått noen alternativ løsning for tilfeller som det aktuelle, hvor det ikke er mulig å finne en spesialforretning som reparerer koffertyper.

Klager anfører at vedkommende har sendt flyselskapet bilder som viser den ødelagte låsen, merket og størrelsen, slik at det er klart hvor mye kofferten er verdt. Klager stiller seg uforstående til at flyselskapet først kun ville gi en kupong pålydende 100 euro og deretter kun vil refundere 40 % av koffertens beregnede verdi. Klager krever at 100 % av koffertens verdi refunderes, siden kofferten kun er blitt brukt to ganger.

Det vises for øvrig til klagers anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever full refusjon av koffertens verdi.

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

I det aktuelle tilfellet er klager blitt bedt om å få kofferten reparert i en spesialforretning og deretter sende kvittering på reparasjonen for å få dekket dette av Austrian Airlines. Dette alternativet var dessverre ikke aktuelt for klager.

Austrian Airlines har også bedt om å få tilsendt kvittering på den opprinnelige kofferten for å kunne beregne og refundere den aktuelle verdien av den skadede kofferten. Denne dokumentasjonen har dessverre vist seg å ikke være tilgjengelig.

Austrian Airlines har tilbudt klager refusjon tilsvarende 40 % av den beregnede verdien på kofferten (931 kroner).

### **Nemnda bemerker**

Klager har anført både at bagasjen ble forsinket og at den var skadet da den kom frem.

Etter luftfartsloven § 10-20 er flyselskapet ansvarlig for tap som følge av forsinket bagasje.

Bagasjen ble i dette tilfellet ikke forsinket på utreisen, men på hjemreisen. Den ble levert hjemme hos klager etter to dager. Nemnda har forståelse for at det er irriterende å måtte vente på bagasjen, men kan ikke se at det kan gi noe grunnlag for erstatning.

Etter luftfartsloven § 10-18 er flyselskapet ansvarlig for skade på bagasje mens den er i dets varetekt.

Ved totalskade må erstatningen i utgangspunktet baseres på gjenanskaffelsesverdien - det vil si det beløpet som passasjeren som skadelidte må betale for å skaffe seg en tilsvarende koffert. Passasjeren skal på den annen side ikke tjene på skaden. Det må derfor gjøres fradrag for slitasje og verdiforringelse ellers på den skadede gjenstanden.

Det er passasjeren som har bevisbyrden for hvilket tap han har lidt. Klager har ikke kunnet legge frem noen kvittering for kjøpet av kofferten, men har fremlagt et skjermbilde som viser at en ny lignende koffert koster 2669 kroner. Klager har oppgitt at kofferten kun var brukt to ganger uten å si noe om hvor gammel den er eller hvor og når den er kjøpt. Han har heller ikke kunnet legge frem dokumentasjon for at kofferten ikke lar seg reparere.

Nemnda finner å legge Austrian Airlines' verdivurdering på 40 % av oppgitt nypris til grunn i denne saken der klager ikke har kunnet sannsynliggjøre sitt tap. Dette utgjør kr 1067,60.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold utover dette.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Austrian Airlines utbetaler 1067,60 kroner i erstatning for den ødelagte kofferten dersom beløpet ikke allerede er utbetalt.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)