

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for ødelagt bagasje.

Dato

22.02.2012

Saksnummer

333/11F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning for ødelagt bagasje.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Larnaca 9. april 2011. Hun ønsket å ta med seg et verdifullt keramikkfat som håndbagasje, men innsjekkingspersonalet tillot ikke dette. Klager ble henvist til skranken for spesialbagasje. Kunstverket var pakket godt inn i en eske og merket med FRAGILE i røde og store bokstaver. Pakken ble ikke på noe tidspunkt avvist i Oslo som ikke forsvarlig pakket.

Klager ble forsikret om at spesialbagasjen ville bli håndtert med forsiktighet og forsvarlighet. Ved innlevering av pakken, ble tag'en stemplet og klager måtte signere for innleveringen. Klager gikk derfra i den tro at bagasjen var i de beste hender.

Da klager ankom skranken for spesialbagasje i Larnaca, lå pakken hennes under en barnevogn og en golf bag. Fatet var knust i flere deler.

Norwegian hevder at klager aksepterte at bagasjen ikke egnet seg til flytransport i det hun signerte ved innlevering. Det ble aldri opplyst om hva stempelet på bagasje tag'en bestod av, og det viste seg i ettertid at stempelet viste «limited release». Klager fikk heller aldri gjenpart av stempelingen eller signeringen.

Klager mener Norwegian må forbedre sine rutiner. «Det fremstår som urimelig at jeg som forbruker skal bære tapet pga manglende kvalitet i Norwegians rutiner/manglende praktisering av rutiner.» Bagasjen ble ødelagt som følge av forsettelig/uaktsom handlemåte fra de som håndterte bagasjen på flyplassen i Larnaca

Klager krever erstattet verdien av keramikkfatet. Verdien anslås til 1 000 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Bagasje som er større enn maksimum mål kan ikke medbringes som håndbagasje. Det er passasjerenes eget ansvar å pakke inn sin bagasje slik at ikke innholdet blir skadet.

Norwegian viser til sine regler og vilkår som man må krysse av for å ha lest før man får gjennomført en bestilling. Der står det blant annet at all bagasje som skal sjekkes inn må være pakket på en slik måte at det tåler normal bagasjehåndtering. Flyselskapet hefter kun for skader på innhold dersom emballasjen er tilstrekkelig og det er tydelige tegn på skade. Videre står det at skjøre gjenstander er betegnet som uakseptabel bagasje.

Dersom Norwegian anser at bagasje som passasjerer vil sjekke inn ikke er egnet til flytransport vil bagasjen bli stemplet med «limited release». Klager har med sin signatur bekreftet dette.

Spesialbagasje får samme håndtering som annen innsjekket bagasje, den har bare en størrelse eller form som gjør at den ikke kan sendes på det normale bagasjebåndet. Merking med FRAGILE finnes ikke i bransjen, og alle ansatte tar utgangspunkt i at innsjekket bagasje er pakket i henhold til gjeldende vilkår for reisen.

Norwegian kan på grunnlag av dette ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Det er faste regler for tillatt størrelse på håndbagasje. Pakken med keramikkfatet var for stor til å kunne tas med som håndbagasje, og Norwegian var således i sin rett til å nekte klager å ta fatet med inn i flyet.

Klager ble henvist til «Spesialbagasje». Nemnda legger til grunn at klager ikke ble informert om hva dette innebar. Nemnda legger videre til grunn at klager ikke ble informert om hva «limited release» betyr.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at keramikkfatet ble ødelagt etter innlevering til Norwegian på Gardermoen og før utlevering til klager i Larnaca.

I henhold til luftfartsloven § 10-18 er flyselskapet ansvarlig for skadet eller ødelagt bagasje med mindre skaden skyldes reisegodsets egen beskaffenhet eller feil eller mangler ved reisegodset. Det er ikke anledning til å ta forbehold som begrenser flyselskapets ansvar etter luftfartsloven.

Spesialbagasje innebærer ikke at bagasjen blir håndtert spesielt forsiktig. Den behandles på samme måte som annen bagasje, men av hensyn til størrelse, vekt, utforming m.v. sjekkes den inn separat for å lette den videre bagasjehåndtering og hindre forsinkelse.

Bagasje som fraktes med fly utsettes for relativt store belastninger under håndteringen på flyplassen, lasting og lossing. Bagasjen må derfor pakkes for å tåle normal bagasjehåndtering. Det er et stort antall kolli som håndteres til enhver tid, og tidsmarginene er knappe. Det kan etter nemndas vurdering ikke forventes at man under bagasjehåndteringen tar særlig hensyn til påskrift som Fragile eller lignende.

Nemnda finner det etter en samlet vurdering mest sannsynlig at keramikkfatet ble ødelagt som følge av godsets egen beskaffenhet/at det ikke var pakket tilstrekkelig godt inn. Nemnda finner følgelig ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.