

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ødelagt koffert.

### Dato

08.10.2019

### Saksnummer

2018-03456

### Tjenesteytere

Widerøe

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Bergen til Aberdeen den 3. august 2018 med WF392. Ved ankomst oppdaget hun at den innsjekkede kofferten var totalt ødelagt; hull tvers igjennom den ene siden, og håndtaket hang og slang. Hjulene var ubrukelige fordi de var slått inn i kofferten. Klager viser til fremlagt bilde. Klager måtte gå til innkjøp av ny koffert, pris GBP 119.

Kofferten hadde klager fått i gave og den var brukt to ganger da hendelsen oppstod.

Klager krever full refusjon av utgifter til ny koffert, GBP 119.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe erstatter i første omgang utgifter til reparasjon av skadet bagasje. I tilfeller der skaden ikke lar seg reparere vil flyselskapet dekke erstatning av skadet bagasje i henhold til gjeldende regler. Widerøe har 10% avskrivning i erstatningsansvar per år i alder på skadet bagasje. Klager må sende kvittering og nødvendig informasjon og dokumentasjon inn til Widerøe sammen med kontonummer.

Informasjonen som kreves fra klager er følgende:

- Typiske slitasjeskader som riper, bulker eller skade på glidelås etc erstattes ikke
- Forhandler må skriftlig bekrefte alder og verdi på skadet bagasje
- Forhandler må skriftlig bekrefte at skade ikke lar seg reparere
- Forhandler må skriftlig bekrefte at skadet bagasje er levert inn til destruksjon
- Skaderapport skrevet ut på flyplass skal alltid foreligge/forevises forhandler

Da klager ikke har sendt inn noen av dokumentasjonen ovenfor erstatter Widerøe minstebeløp kroner 500.

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er tilbudt.

### **Nemnda bemerkar**

Etter luftfartsloven § 10-18/Montralkonvensjonen artikkel 17 nr. 2 er flyselskapet ansvarlig for skade på bagasje mens den er i dets varetekt.

Widerøe har akseptert å betale for skaden, men har bedt klager dokumentere alder og verdi på kofferten, og at skaden ikke lar seg reparere og er levert til destruksjon. Klager har ikke besvart Widerøes henvendelse. Nemnda har henvendt seg til klager og bedt om samme dokumentasjon. Hun har heller ikke svart nemnda.

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

Det er passasjeren som må sannsynliggjøre hvilket tap hun har lidt. I dette tilfelle har klager ikke fremlagt noen dokumentasjon for tapet hun hevder å ha lidt tapet på tross av flere muligheter til å gjøre dette. Nemnda setter da erstatningen til kr 500 slik Widerøe har tilbudt.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Widerøe betaler kr 500 til klager.

### **Nemndas representantar**

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)