

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (22.10.2024)

Kommentar fra tjenesteyter:

Ryanair cannot comply with your recommendation as we disagree with your findings.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for tapt bagasje.

Dato

26.09.2024

Saksnummer

2023-02828

Tjenesteytere

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Ryanair den 18. januar 2023 fra Sandefjord via London til Venezia og retur den 20. januar 2023. Ved ankomst Venezia fant ikke klager sin bagasje og ønsket å få registrert den savnet på flyplassen. Security forklarte at kontoret hvor man registrerte bagasjen borte var stengt. Dette resulterte i at klager ikke fikk opprettet en PIR-rapport. Klager sendte en e-post og meldte saken til flyselskapet umiddelbart.

Ved hjemreise forhørte klager seg på kontoret til Ryanair hvor det ble forklart at bagasjen til klager aldri var blitt skannet fra London til Venezia og at flyselskapet ikke visste hvor bagasjen befant seg.

Klagers koffert ble kjøpt inn januar 2022 og kostet NOK 699,50 (var på salg). Da klager ikke fikk tilbake kofferten ble det kjøpt inn barbermaskin NOK 1478.

Kofferten inneholdt blant annet følgende artikler:

genser av verdi NOK 1199

skjorte av verdi NOK 999

toalettmappe av verdi NOK 229

parfyme av verdi NOK 619

bukse av verdi NOK 899

Klager mottok aldri bagasjen eller noen erstatning.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ryanair viser til at for at de skal kunne behandle kravet til klager så må de ha en kopi av Property Irregularity Report (PIR). Dette er et dokument som fylles ut av en ansatt ved skranken for reklamasjoner/savnet bagasje i ankomsthallen på flyplassen på vegne av passasjeren.

Uten denne PIR-rapporten kan ikke Ryanair vurdere kravet til klager.

Nemnda bemerker

Blir reisegods skadet eller går det helt eller delvis tapt, er flyselskapet ansvarlig såfremt hendelsen som har forårsaket skaden, er inntruffet på flyet mens godset var i flyselskapets varetekt, jf. luftfartsloven § 10-18 / Montrealkonvensjonen artikkel 17 nr. 2. Passasjeren kan gjøre sine rettigheter etter § 10-18 første og andre ledd gjeldende dersom innskrevet reisegods ikke er kommet frem senest 21 dager etter det skulle ha kommet frem, eller dersom fraktføreren erkjenner at innskrevet reisegods er gått tapt.

Nemnda legger til grunn at klagers bagasje ikke har kommet til rette og at den har vært borte i flere måneder. Klager har forklart at han ikke fikk opprettet rapport om savnet bagasje på flyplassen da han fikk beskjed fra Security om at kontoret som håndterte dette var stengt. Klager har imidlertid lagt frem kvittering for innsjekket bagasje. Nemnda bemerker at selv om PIR-rapport er et sentralt bevismiddel, er det ikke et absolutt krav for å kunne motta erstatning. Ryanair har kun vist til at klager må fremlegge kopi av PIR-rapport (Property Irregularity Report), men ikke kommentert klagers anførsler og dokumentasjon utover dette. Basert på sakens dokumentasjon legger nemnda til grunn at klagers bagasje gikk tapt mens den var i fraktførers varetekt.

Det er passasjeren som må sannsynliggjøre sitt tap. Klager har dokumentert selve kofferten og nyinnkjøpt barbermaskin med kvitteringer. Resterende tap på NOK 3945 er dokumentert med lenker til nettsider hvor pris fremgår. Nemnda finner at klager har sannsynliggjort å ha hatt et slikt tap som han hevder.

Selskapet er ansvarlig for det økonomiske tap passasjeren har lidt, og erstatningen må i utgangspunktet baseres på gjenanskaffelsesverdien - det vil si det beløpet passasjeren må betale for å skaffe seg en tilsvarende koffert og det kofferten inneholdt. Passasjeren skal på den annen side ikke tjene på skaden. Det gjøres derfor fradrag for alder og slitasje (verdiforingelse). Dette fradraget må nødvendigvis fastsettes skjønnsmessig.

Kofferten var kjøpt på salg (50 % avslag) i 2022, slik at nemnda ikke ser grunnlag for å gjøre fradrag for verdiforringelse på denne. Nemnda mener også klager bør få dekket den nye barbermaskinen fullt ut, da dette var et rimelig dekningskjøp. Konklusjonen er med dette at Ryanair anbefales å utbetale NOK 2478 for selve kofferten og barbermaskin.

De resterende eiendelene i kofferten utgjorde totalt NOK 3945. Da det ikke foreligger formelle kvitteringer på disse artiklene med innkjøpsdato har nemnda foretatt en

skjønnsmessig vurdering av fradrag for verdiforringelse på disse, på 20 %. Nemnda anbefaler her at Ryanair utbetaler et beløp på NOK 3156 for disse eiendelene, som i lys av den fremlagte dokumentasjon og klagers opplysninger anses som sannsynlig tap etter avskrivninger.

Forbrukerrepresentanten mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Ryanair utbetaler NOK 2478 for kofferten og ny barbermaskin. For resterende artikler i kofferten anbefales det at Ryanair utbetaler NOK 3156.

Nemndas representanter

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Fanny Helle (Forbrukerrådet)

Julie Martinsen (Norwegian Air Shuttle)