

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for ødelagt koffert, samt utgift til taxi for å komme seg hjem.

Dato

15.10.2021

Saksnummer

2020-03666

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste den 18. november 2020 fra Tromsø via Oslo til Stavanger med Norwegian. Ved ankomst Stavanger oppdaget klager at kofferten hennes manglet et hjul. Hun tok derfor kontakt med Aviator og fikk skrevet en skademelding. Hun ga samtidig beskjed om at siden kofferten nå manglet et hjul ville det være umulig for henne å slepe kofferten på 22 kg i 15-20 minutter for å komme seg hjem. Klager ble forsikret om at Norwegian ville dekke skaden på kofferten og transport. Samtidig ble hun informert om å ta kontakt med Morris for å få kofferten reparert. Klager tok deretter en taxi hjem og betalte kr. 420 for turen.

Dagen etter dro klager til Morris, men der fikk hun avslag og beskjed om at de ikke lenger hadde noen avtale med Norwegian siden flyselskapet ikke betalte for reparerte koffert. Klager kontaktet så sitt reiseforsikringsselskap, men også der fikk hun avslag og beskjed om at det er flyselskapet som er ansvarlig for skade på innsjekket bagasje.

Klager brukte flere dager på å komme i kontakt med Norwegian. Da de endelig svarte fikk hun beskjed om at Norwegian dekker verdien på kofferten på skadetidspunktet beregnet ved et fra trekk på 20 % av innkjøpsprisen og deretter 10% trekk per år. Dersom dokumentasjon for innkjøpspris ikke kan fremskaffes dekker de maksimalt kr, 500. Norwegian dekker ikke utgiften til taxi.

Klager viser til at maksprisen kun dekker taxiregningen og ikke skaden på kofferten som koster kr. 2499 i følge nettsidene til Samsonite. Klager hadde betalt kr. 2000-3000 for sin koffert. Kofferten er maksimalt 8 år gammel.

Klager krever utgiften til taxi refundert, samt utgift til reparasjon av kofferten eller innkjøp av en ny koffert dekket.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har tross flere oppfordringer ikke inngitt tilsvar til Transportklagenemnda.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd. Norwegian har tross oppfordring ikke svart nemnda.

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

Klager har fremlagt skaderapport fra flyplassen, samt bilder av kofferten uten hjul på flyplassen. Nemnda mener at det er sannsynliggjort at kofferten ble skadet mens den var i fraktførers varetekt.

Nemnda mener at Norwegian må dekke skaden på kofferten. Klager fulgte de prosedyrer og beskjeder hun fikk da hun meldte fra om skaden til Norwegians representant på flyplassen i Stavanger. Klager ble deretter avvist ved forsøk på å få kofferten reparert. Klager har oppgitt at ny pris på kofferten er kr. 2499. I tråd med fast praksis gjøres det fratrekk for slitasje og verdiforringelse ved fastsettelsen av erstatningen. Klager har opplyst at kofferten er maksimalt 8 år gammel. Nemnda fastsetter erstatningen skjønnsmessig til kr. 500. Nemnda påpeker at klager ikke kan kreve at flyselskapet reparerer kofferten. Det hun kan kreve er en økonomisk kompensasjon, og klager må da eventuelt selv innlevere kofferten til reparasjon.

Klager tok taxi fra flyplassen fordi hun ikke kunne bære kofferten hjem når den manglet et hjul. Klager fikk informasjon fra Aviator om at kostnader til taxi ville bli dekket av flyselskapet. Aviator er en underleverandør av Norwegian, og nemnda mener derfor at Norwegian må stå ansvarlig for kostnadene klager har hatt til taxi, fratrullet kostnader klager ellers ville ha hatt til kollektiv transport. Nemnda anbefaler derfor at Norwegian utbetaler kr. 300 til klager for dekning av transportutgifter.

Klagers krav er oppstått 18. november 2020. Det er dermed ikke omfattet av restruktureringen av Norwegian.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian dekker skaden på klagers koffert med kr. 500 og at klagers utgift til taxi refunderes med kr. 300.

Nemndas representanter

Helen Engebrigsten (leder)
Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
Joachim Sponheim (SAS)