

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for ødelagt barnevogn.

Dato

22.09.2022

Saksnummer

2022-00680

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Widerøe den 28. mars 2022 fra Bergen via Trondheim til Brønnøysund. Da det var klagers første flytur med spedbarn tok hun kontakt med flyselskapet i forkant av reisen for mer informasjon om transport av barnevognen. På daværende tidspunkt hadde ikke klager PramPack (eller lignende), men hun fikk beskjed på Widerøes chatfunksjon at hun kunne kjøpe barnevognpose på flyplassen.

Klager spurte spesifikt om skadeserstatning ved bruk av en slik pose, og fikk til svar at ved eventuell skade skulle flyselskapet se på muligheter for reparasjon eller erstatte ny vogn. Hun stolte selvfølgelig på at informasjonen hun fikk fra Widerøe var riktig og at den såkalte barnevognposen var egnet emballasje til å sende barnevogn i. Da de ankom flyplassen så klager jo at denne posen ikke kunne ha særlig beskyttende effekt. Men hva skal man gjøre en time før flyet går? De hadde ikke annet valg enn å sende barnevognen i plastposen.

Vognen ble skadet og har knekt hjullås (det ene hjulet fungerer ikke som det skal), samt betydelig skade i front av understellet. Klager sendte krav om erstatning til Widerøe og la ved skjermdump av chatsamtalen hun hadde med dem i forkant av reisen, men Widerøe står på sitt og aksepterer ikke klagers krav.

Klager anfører at hun åpenbart har fått misvisende og direkte feil informasjon fra flyselskapet og som førte til at de ikke hadde mulighet til å forebygge skaden. Klager krever vognen erstattet med en ny vogn, tilsvarende verdien av hva de betalte for den som ble ødelagt – kr 11912. Etter at klagen ble sendt til Transportklagenemnda har klager fått erstatning på kr 5000 fra sitt forsikringsselskap. Klagers gjenstående krav er derfor kr 6912.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Til klager har flyselskapet svart følgende:

"Barnevognen skal alltid være pakket i egnet emballasje slik at den er beskyttet mot skader. PramPack og Airshells eller lignende regnes som egnet emballasje. Du har lov til å sende ei barnevogn i for eksempel en plastikkpose, men dersom barnevognen ikke er pakket tilstrekkelig vil vi dessverre ikke ta erstatningsansvar ved skade. Med bakgrunn i dette må vi dessverre avslå ditt krav."

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. Widerøe har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

Nemnda legger på bakgrunn av sakens opplysninger til grunn at klagers barnevogn ble skadet under lufttransporten.

Klager har svart at hun ikke har kjøpt ny vogn eller fått skaden taksert, men at hun nå har fått kr 5000 i erstatning fra sitt forsikringsselskap.

Det er opplyst at barnevognen kostet kr 11912 som ny og at den ble kjøpt i juli 2021.

Nemnda legger til grunn at den aktuelle skaden besto i knukket hjullås, samt skader i front av understellet.

Etter nemndas syn har klager ikke sannsynliggjort et økonomisk tap utover det som allerede er dekket under klagers forsikring.

Nemnda anbefaler derfor ikke at det utbetales ytterligere erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at Widerøe utbetaler erstatning.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Wenche Irene Løvli (Menzies Aviation)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)