

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for ødelagt koffert.

Dato

24.05.2024

Saksnummer

2023-03731

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Edinburgh til Oslo med Norwegian 30. oktober 2023. Ved ankomst var kofferten hennes ødelagt. Klager fylte PIR-rapport på flyplassen og ble bedt om å erstatte kofferten og sende inn kvittering. Klager forteller at den opprinnelige kostet \$ 245, og erstatningskofferten kostet 2999 NOK.

Klager krever erstatning for den ødelagte kofferten.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har i det vesentlige anført:

Klager reiste med Norwegians flyvning DY1641 fra Edinburgh til Oslo 30.10.2023. Ved ankomst rapporterte de at bagasjen deres var skadet til våre representanter, og mottok en PIR-rapport.

Vi mottok krav om kompensasjon fra klager 31.10.23 og kundebehandleren vår svarte 10.11.23, se svar nedenfor

«[...] We are sorry for the frustration caused by the damage of your baggage. We do our best to ensure that your baggage arrives safe and sound on your flight, and regret that this was not the case.

We act in accordance with international regulations pertaining to airlines' limited liability for damaged baggage. We operate on a depreciation basis rather than offering a 'new for old' replacement. In these instances, we can cover against documentation of the age and value of the damaged baggage, by reducing the purchased price by 20%, and 10% for each additional year.

In this case, we will refund a total of 1944 NOK= 175 USD to your nominated account as compensation for the damage.[...]"

Som forklart i kundebehandlerens svar, opererer vi med fradrag for nytteverdi i stedet for en «ny for gammel»-bag. Normalt, når det ikke foreligger dokumentasjon for den skadde kofferten, opererer vi med maksimal kompensasjon på 50 USD.

Klager vedla kopi av kvittering på ny koffert til prisen av 2999 NOK, og i dette tilfellet har vi gjort et unntak og har tatt utgangspunkt i prisen for den nye kofferten ved beregning av fradrag, samt alderen på den gamle kofferten oppgitt i PIR-rapporten. I PIR-rapporten oppga klager at den skadde kofferten var to år gammel. Vi har derfor gjort fradrag for 20% fra innkjøpsprisen for ny koffert, samt 10% + 10% for to år. Beløpet vi refunderte etter utregningen ovenfor er 175 USD (1944 NOK).

Klager sendte Norwegian en andre respons med kopi på ordrebekreftelsen for den gamle kofferten som viste ordredato, men ingen pris. Klager hevder den gamle kofferten kostet 245 USD (2525 NOK), hvilket er mindre enn den nye kofferten de kjøpte.

Norwegian mener vi har erstattet et rimelig beløp basert på informasjonen gitt av klager, og anser denne saken for avsluttet.

Nemnda bemerkar

Klager har etter det opplyste mottatt 1944 NOK fra flyselskapet i erstatning for den ødelagte kofferten. Nemnda legger til grunn at Norwegian har erkjent ansvar for skaden etter luftfartsloven § 10-18/Montrealkonvensjonen artikkel 17 nr. 2.

Spørsmålet for nemnda er erstatningssummens størrelse.

Basert på klagers bilder av kofferten mener nemnda at det er godtgjort at kofferten ikke kunne repareres. Klager har i PIR-rapporten opplyst at kofferten var to år gammel ved skadetidspunktet, og har ved innsending av klage til Transportklagenemnda opplyst at nypris på kofferten var 245 USD. Kvittering eller annen dokumentasjon for verdien er ikke fremlagt.

Ved totalskade må erstatningen i utgangspunktet baseres på gjenanskaffelsesverdien – det vil si det beløpet passasjerer må betale for å skaffe seg en tilsvarende koffert. Passasjerer skal imidlertid ikke tjene på skaden, og det gjøres derfor fradrag for slitasje og verdiforringelse ellers på den skadede gjenstanden.

Nemnda legger til grunn at nypris på kofferten utgjør 245 USD/ca. 2700 NOK. Fratrullet verdireduksjon som følge av alder (10 % pr år, altså 20% iu dette tilfellet) gir dette en erstatningssum på NOK 2160. Klager har allerede mottatt NOK 1944. Restbeløpet utgjør NOK 216.

Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler NOK 216 i tillegg til den utbetalingen som allerede er foretatt.

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 Norwegian betaler NOK 216 til klager.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Martine Marlene Ruud (SAS)
- Martine Neerland Brustad (Forbrukerrådet)