

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for skade på barnevogn.

Dato

27.08.2010

Saksnummer

308/09F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning for skade på barnevogn.

Klager har i det vesentlige anført:

Den 12. august 2009 reiste klager fra Hamburg via Oslo til Bergen med barnevogn.

Vognen var pakket inn i en gul SAS barnevognpose.

Klager fikk utlevert vognen i Bergen, men pakket den ikke ut av emballasjen før de var hjemme. De oppdaget da at vognen og vognbagen var blitt ødelagt under frakt. På selve vognen var en metalledel av rammen knekt og på vognbagen var rammen bøyet slik at den ikke kunne åpnes opp lenger.

Klager tok kontakt med skranken på Flesland angående skaden og fikk skademelding med kommentar fra Norwegian om at de ikke erstatter skade på barnevogn som ikke er pakket inn i spesialkoffert. Dette var noe klagerne ikke visste om. Klagerne visste ikke en gang om at noe slikt fantes.

Det fremkommer av Norwegians vilkår at flyselskapet ikke aksepterer bagasje for befordring som ikke er pakket i egnet emballasje. Barnevognen var pakket i en gul SAS barnevognpose, og den ble tatt i mot som spesialbagasje uten kommentar, slik det har blitt gjort på flere tidligere reiser. Klagerne er av den oppfatning at Norwegian ikke burde ha akseptert barnevognen slik den var pakket inn om de ikke kunne ha garantert at den kom frem uskadet.

Vognen er av merket Teutonia Spirit S3 og reparasjonskostnaden er beregnet til kr 3.700. Klager krever dette tapet erstattet.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian beklager at klager sin vogn ble skadet på reisen med vårt selskap. Dessverre er ikke alt gods som er egnet for flytransport uten tilstrekkelig emballasje.

Innsjekket bagasje må pakkes på en slik måte at det tåler normal bagasjehåndtering, som innebærer den belastning bagasjebåndet og lignende på flyplassen innebærer, samt at det må pakkes for å tåle belastningen det er å dele lasterom med noen ganger 50-100 andre kolli.

Om bord i et fly er det begrenset lastekapasitet og all bagasje som sjekkes inn må tåle belastningen ved å «dele» lasterom med andre kolli. Flyet skal ta av og lande og det vil være noe bevegelse i godset om bord. Dessverre viser erfaringen at barnevogner tåler dette dårlig, uten annen beskyttelse.

I følge våre vilkår anbefaler vi at barnevogner beskyttes på flyreiser for å unngå skader. Det er nå utviklet god emballasje, PramPack, som beskytter barnevognen optimalt og som kan legges sammen (på størrelse med et liggeunderlag) slik at det er lett å ta med på reiser. Alle tester viser at PramPack begrenser skader på barnevogner under flyreiser.

Når vognen er pakket i PramPack eller annen egnet hard emballasje dekker Norwegian skaden i sin helhet. PramPack er nå tilgjengelig hos barnevogns forretninger i hele landet, på nett og på alle større flyplasser i Norge. I følge rapporten registrert i Bergen hadde klager ikke beskyttet sin barnevogn i henhold til våre anbefalinger, Norwegian mener skaden ville vært unngått hvis vognen var forsvarlig emballert.

På mange av våre flyplasser tilbys poser til å ha barnevognene i, dette for å beskytte annen bagasje mot søl og olje fra hjulene. Pose regnes som myk emballasje og er ikke egnet for optimal beskyttelse av vognen.

Klager bestilte sin reise på internett og før bestilling ble fullført bekreftet hun å ha lest og godtatt våre vilkår for reisen, og produktet hun har kjøpt.

Av alle Norwegian reisende i 2009 utgjør barn under 2 år 1,3 % av totale passasjerantallet. Vi har tidligere gjort (Reklamasjons nemnda for Rutefly) Flyklagenemnda kjent med at barnevogner står for 13-16 % av de totale registrerte skadene når de ikke er emballert, Norwegian mener derfor at dette beviser at barnevogner skades mer enn 10 ganger så ofte som annen bagasje når de ikke er emballert.

Ved bruk av PramPack har vi redusert antall registrerte skader på barnevogner til nivå registrert på øvrig bagasje. Dette er svært gledelig for våre passasjerer som reiser med små barn.

Norwegian mener på dette grunnlag at luftfartslovens § 10-18 er gjeldende. Noe vi opplyser passasjeren om både i våre vilkår og i informasjon på flyplassen.

Lov om luftfart (luftfartsloven) § 10-18 beskriver fraktførers ansvar for reisegods.

«§ 10-18. Ansvar for reisegods

Blir innskrevet reisegods skadd, eller går det helt eller delvis tapt, er fraktføreren ansvarlig, såfremt den hendelse som har forårsaket skaden, er inntruffet om bord på luftfartøy eller mens godset var i fraktførerens varetekt.

Fraktføreren er likevel ikke ansvarlig i den utstrekning skaden skyldes reisegodsets egen beskaffenhet eller av feil eller mangler ved reisegodset. «

Våre vilkår:

«Barnevogner, barneseter for bil, sykler, golfutstyr, ski, fiskestenger, annet sportsutstyr, malerier og skjøre gjenstander er i utgangspunktet ikke egnet for flytransport. Norwegian anbefaler våre kunder å pakke dette utstyret slik at det ikke blir skadet.

Norwegian dekker kun skader på slikt utstyr hvis det er tilstrekkelig emballert i hard emballasje og emballasjen er skadet. Kun myk emballasje regnes ikke som tilstrekkelig emballasje på slikt utstyr. Vi anbefaler våre kunder å tegne egen forsikring på slikt utstyr. Passasjerer er selv ansvarlig for å pakke skjørt utstyr på en slik måte at det tåler normal bagasjehåndtering. Norwegian har ikke hard emballasje tilgjengelig på flyplassen.»

I følge barnevogns produsenter er barnevogner kun beregnet å tåle en vekt på maksimalt 15 kg, og varekurven i stål under vognen anbefales maksimalt vekt 5 kg, dette når vognen står oppslått på 4 hjul. Vogner er mer skjøre når de er pakket sammen. I følge våre vilkår aksepterer vi kolli inntil 32 kg. for innsjekk, som er vanlig i vår bransje. Norwegian kan derfor ikke garantere at kolli over 15 kg. ikke kommer i berøring av vognen, og anbefaler derfor i våre vilkår å pakke denne fordi vognen på grunn av egen beskaffenhet ikke bør transporteres i lasterommet uten beskyttelse.

Norwegian beklager denne uleielige opplevelsen for klager, men vi mener skaden kunne vært unngått hvis vognen var pakket i PramPack eller annen egnet emballasje. På dette grunnlag kan vi ikke imøtekomme krav om erstatning.»

Norwegian avviser klagers krav.

Nemnda bemerker:

I henhold til luftfartsloven § 10-18 er fraktfører (her Norwegian) ansvarlig for skadet eller ødelagt bagasje med mindre skaden skyldes reisegodsets egen beskaffenhet eller feil eller mangler ved reisegodset. Det er ikke anledning til å ta forbehold som begrenser fraktførers ansvar etter luftfartsloven.

Norwegian har i dette tilfellet akseptert å frakte barnevognen. Selskapet er da ansvarlig for dokumentert skade på vognen med mindre skaden skyldes godsets egen beskaffenhet eller mangler ved reisegodset.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, formannen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at flyselskapet må ha bevisbyrden for at barnevogner generelt sett ikke er egnet for flytransport.

Flertallet finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke sannsynliggjort at så er tilfelle. Flertallet viser til at det er vanlig med transport av barnevogner, og at det vanligvis skjer uten at skade inntreffer.

Selv om opplysninger fra flyselskapene kan tyde på at den prosentvise skade på barnevogner er større enn skaden på annen bagasje, har man ikke nærmere kjennskap til omfanget, om skadeomfanget varierer etter type barnevogn m.v. En har heller ikke nærmere kjennskap til de forskjellige skadetyper og hva skadene skyldes.

Klagerne har i dette tilfellet opplyst at barnevognens understell ble skadet under transporten. Flertallet finne ikke sannsynliggjort at vognen ikke egnet seg for lufttransport og anbefaler at Norwegian dekker klagerens tap. Tapet må dokumenteres.

Flertallet bemerker at det følger av luftfartsloven § 10-21 at erstatningen for skadet bagasje kan settes ned eller falle helt bort dersom flyselskapet godtgjør at passasjerer ved egen skyld har medvirket til skaden. Slik flertallet ser det, er det på det rene at det relativt sett oftere er skader på barnevogner enn på annen bagasje. Når det nå er kommet hensiktsmessig barnevognemballasje på markedet, kan det reises spørsmål om de reisende bør benytte seg av slik for å unngå skader/ha rett til erstatning. Etter flertallets vurdering forutsetter dette imidlertid at det gjøres kjent for folk flest at det finnes barnevognemballasje på markedet, og at emballasjen er lett tilgjengelig og til en akseptabel pris.

Flertallet er etter en samlet vurdering av den oppfatning at disse forutsetningene ikke var til stede da klager reiste. Flertallet bemerker at Norwegian nå har tatt inn informasjon om barnevognemballasje på sine hjemmesider. Selv om informasjonen ikke er lett tilgjengelig, er det et skritt i riktig retning.

Flertallet anbefaler at Norwegian dekker klagerens tap på kr 3.700. Tapet må dokumenteres med original kvittering på faktisk utlegg for reparasjon eller kjøp av nytt understell.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, viser til Norwegian sin redegjørelse i e-post til nemnda, hvor det fremgår at barnevogner er svært hyppig utsatt for skade, og hvor det er redegjort, og etter mindretallets klare oppfatning sannsynliggjort at beskaffenheten til barnevogner er slik at de ikke tåler den belastning de blir utsatt for under normal bagasjehåndtering når de ikke er emballert.

Denne sak er en av mange som har blitt behandlet i nemnda hvor en barnevogn er skadet og hvor skadetyper er den samme: at understellet har blitt skjevt. Skadetyper er følgelig kjent.

All bagasje må emballeres, og Norwegian har i sine reisevilkår presisert at dette også gjelder barnevogner. Mindretallet mener derfor at klager kunne ha orientert seg og anskaffet emballasje før reisen og minsket risikoen for skade.

Norwegian har også redegjort for at emballasje til barnevogner er lett tilgjengelig. Prisen på slik emballasje ligger forøvrig på rundt kr 1.500 som må anses som en akseptabel pris.

Mindretallet mener det er sannsynliggjort at skaden utelukkende skyldes godsets beskaffenhet når vognen ikke var tilstrekkelig emballert, og at Norwegian følgelig ikke er ansvarlig for skade.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager gis en erstatning på kr 3.700.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS Norge AS

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap ASA

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS Norge AS, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap ASA.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.