

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for ødelagt bagasje.

### Dato

16.05.2023

### Saksnummer

2022-02711

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste den 24. juli 2022 med DY368 fra Oslo til Evenes.

Klagers koffert ble ødelagt ved at den delen av glidelåsen som brukes til å låse kofferten var brukket. Kofferten som kostet kr. 2999, var ikke brukt tidligere, da den ble kjøpt ny for denne turen.

Norwegian viser til at normal transport av bagasje kan føre til riper, merker, bulker og andre småskader, og at de ikke kan stå ansvarlig for slik alminnelig slitasje. Klager påpeker at det ikke dreier seg om alminnelig slitasje, men uansvarlig håndtering. Norwegian har tilbudt å dekke reparasjon mot kvittering. Det finnes ingen Samsonite-forhandler der klager bor, og det er mye ekstraarbeid for klager å skulle gjøre det Norwegian ber ham om. Klager mener Norwegian må stå ansvarlig for andres eiendeler, og krever kofferten erstattet.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

På vår hjemmeside kan alle våre reisende lese at Norwegian ikke dekker små skader som ikke påvirker bruken av kofferten/bagasjen. I de tilfeller flyselskapet dekker skadet bagasje, hefter vi for verdien av den skadede bagasjen på skadetidspunktet eller reparasjon og ikke for kjøp av ny koffert. Vi anser at informasjonen om skadet bagasje er lett tilgjengelig for alle våre reisende, og alle blir bedt om å lese og godkjenne denne informasjonen før en kan fullføre bestillingen av en flybillett hos oss.

Utklipp fra vår hjemmeside: "Avhengig av type skade på bagasjen vil vi dekke reparasjon av bagasjen din, eller gi deg erstatning for det bagasjen var verdt på skadetidspunktet. Det kan oppstå riper, merker, bulker og andre småskader under normale transportforhold. Vi forutsetter at du skjønner at vi ikke kan stå ansvarlig for slik alminnelig slitasje."

I kravet vi mottok av klager viser han til at enden på glidelåsen, som en kan dra i for å åpne og lukke kofferten, samt feste til andre «siden» av glidelåsen, er skadet. Dette er en Samsonite-koffert, og vi anser ikke at bruken av kofferten forringes eller påvirker bruken av kofferten da emballasjen er hel, hjul og trillehåndtak er intakt. Klager kan med andre ord fremdeles pakke sine eiendeler i kofferten forsvarlig og den er mulig å ta med seg på en flytur/reise. Vi anser det også som sannsynlig at Samsonite har erstatningsdeler og/eller reparasjonsmuligheter for denne type skade. Vi bemerker også at denne type «lås» ikke er regnet som et sikkerhetstiltak for å «låse» kofferten, og kan bli skadet i bagasjesystemet eller i kontakt med annen bagasje.

Etter ny gjennomgang av denne saken, anbefaler vi klager å ta kontakt med en forhandler som selger dette merket for å undersøke bytte av håndtak/nytt håndtak. Vi anser dette som en godt og miljøbevisst alternativ, da resten av kofferten er mulig å bruke. Norwegian kan dekke denne kostanden mot at kvitteringen sendes til oss.

### **Nemnda bemerker**

Det følger av luftfartsloven § 10-18 at fraktfører i utgangspunktet er ansvarlig for skader på reisegods som ble forårsaket mens godset var i fraktførerens varetekt.

Nemnda finner det sannsynliggjort at skaden oppstod under flyselskapets varetekt. Det vises til fremlagt forklaring og PIR-rapport.

I denne saken har det vært et tema hvorvidt skaden er reparerbar eller ikke. Klager har anført at han ikke har mulighet til å sjekke om kofferten kan repareres, da det ikke finnes noen Samsonite-forhandler der klager bor. Nemnda mener det er tale om en skade som muligens kunne blitt reparert med en reservedel. I og med at det ikke foreligger noen bekreftelse fra forhandler kan nemnda imidlertid ikke konkludere med sikkerhet på dette punktet. At kofferten eventuelt ikke lar seg reparere er imidlertid ikke nødvendigvis det samme som at den ikke kan brukes. Slik nemnda ser det var kofferten fortsatt mulig å bruke til tross for skaden. Skaden medfører imidlertid en verdireduksjon på kofferten som klager bør kunne kreve erstattet.

Det er passasjeren som har bevisbyrden for hvilket tap han har lidt. Klager har beskrevet at kofferten var helt ny/ubrukt og at den var kjøpt inn til turen (pris 2999 NOK). Det er bare den ene glidelåsdrageren som er ødelagt. Nemnda mener at klager ikke har rett på en ny koffert, men har rett på erstatning for den ulempen det er at kofferten ikke lenger er som ny. Nemnda har satt beløpet til 400 NOK.

Forbrukerrepresentantene 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 Norwegian utbetaler 400 NOK til klager for skaden på kofferten.

**Nemndas representanter**

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Lydia Johansson (SAS)