

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om ny koffert grunnet skade.

Dato

03.06.2024

Saksnummer

2023-03854

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med DY362 den 13. november 2023 fra Stavanger via Oslo til Evenes. Retur var den 21. november 2023. Ved ankomst Evenes var klagers koffert skadet. Dette var en koffert klager hadde lånt.

Den skadede bagasjen ble fremvist på Evenes lufthavn. Her fikk klager beskjed om at kofferten hadde en verdi på kr. 2099 og at hun kunne kjøpe en ny koffert siden skaden var stor. Kofferten kunne ikke benyttes på en retur, da hele kofferten ville kunne sprekke.

Klager har kjøpt ny koffert til kr. 1999. Det er kun mottatt kr. 500 i erstatning. Klager påpeker at hadde hun fått rett informasjon på flyplassen hadde hun ikke kjøpt ny koffert til den prisen.

Det ble også forsøkt å komme i kontakt med en norsktalende på kundeservice da klager ikke snakker engelsk, men det var ikke mulig.

Klager krever at Norwegian dekker hele beløpet for ny koffert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian anfører at klager meldte om skaden på bagasjen og mottok skaderapport ved ankomst Evenes.

Norwegian har mottatt krav fra klager og den har blitt besvart med at de godkjenner kr. 500 i erstatning for kofferten. Dette i henhold til den informasjonen klager har gitt.

I kravet som ble sendt til Norwegian skriver klager at ny koffert kostet kr. 1999. Norwegian erstatter kun verdien på den skadede bagasjen på skadetidspunktet, og

ikke refusjon for kjøp av ny koffert. Alle erstatningskrav som rettes mot flyselskapet må inneholde dokumentasjon som bekrefter den informasjonen som klager oppgir. I dette tilfellet la ikke klager med dokumentasjon som viser originalpris og kjøpsdato for den kofferten som ble skadet.

På Norwegian sin hjemmeside kan den reisende både lese før og etter reisen angående informasjon om skadet bagasje. Dette fremgår på hjemmesiden:

"Erstatning for skadet bagasje

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 forstår at vi ikke kan stå ansvarlig for slik alminnelig slitasje".

Det fremkommer ikke at Norwegian dekker kjøp av ny koffert. Klager har også godkjent reisevilkårene og reiseinformasjonen da det ble gjort en bestilling på nett.

Norwegian sine representanter på flyplassen behandler ikke krav eller gjør avtaler med kunder. Dette gjøres per telefon med kundeservice.

Det forklares at om man ønsker å snakke med en skandinavisktalende på telefon kan man be om dette på engelsk. En vil da bli oppringt når det lar seg gjøre.

Norwegian har tidligere nevnt:

Flyselskapets ansvar ved skadet bagasje er begrenset iht. gjeldende luftfartsbestemmelser og transportvilkår. Flyselskapet hefter for verdien av den skadede bagasjen på tidspunktet skaden oppstod. Vi reduserer bagasjens angitte verdi med 20 %, og deretter med 10 % per påbegynte år mot gyldig dokumentasjon. Dersom alder, verdi og merke ikke kan dokumenteres, vil erstatningsbeløpet bli fastsatt til NOK 500 og dette beløpet vil bli overført til oppgitt konto. Verdi og alder på bagasjen må kunne dokumenteres i form av kjøpskvittering på den skadede bagasjen eller en skriftlig vurdering fra forhandler hvor det etterspurte kommer frem.

Norwegian vil, dersom dokumentasjon på originalpris og kjøpsdato på den skadede koffert sendes til oss, se på saken på nytt og behandle kravet ut ifra ovenfornevnte retningslinjer. Uten slik dokumentasjon/bevis, kan ikke Norwegian imøtekomme kravet ytterligere.

Nemnda bemerker

Det følger av luftfartsloven § 10-18/Montrealkonvensjonen artikkel 17 nr. 2 at fraktfører i utgangspunktet er ansvarlig for skader på reisegods som ble forårsaket mens godset var i fraktførerens varetekt.

Det er ikke bestridt fra noen av partene at skaden oppstod i flyselskapets varetekt. Nemnda legger derfor til grunn at flyselskapet er ansvarlig for skaden på kofferten i henhold til luftfartsloven § 10-18.

Spørsmålet for nemnda er hva klager har krav på i erstatning for den ødelagte kofferten. Kofferten er totalskadet. Erstatningen må da i utgangspunktet baseres på gjenanskaffelsesverdien, altså det beløpet passasjerer må betale for å skaffe seg en tilsvarende koffert. Passasjerer skal ikke tjene på skaden. Det må derfor gjøres fradrag for slitasje og verdiforringelse som følge av bruk på den skadede gjenstanden. Normal nemndspraksis er å redusere verdien med 10 % pr år.

Det er passasjerens oppgave å sannsynliggjøre sitt tap. Klager har ikke fremlagt kvitteringen for kofferten som ble skadet. Det har imidlertid blitt fremlagt skjerm bilde fra en nettside som klager skal ha fått fremvist fra en kundebehandler på flyplassen, der hun fikk beskjed om at kofferten kostet 2099 NOK. Klager har også vedlagt kvittering for kjøp av ny koffert på 1999 NOK.

Nemndas flertall, forbrukerrepresentanten og nemndas leder, finner ut fra opplysningene i saken sannsynliggjort at nypris for kofferten som ble skadet, var 2099 NOK. Siden klager ikke har dokumentert når kofferten ble kjøpt, legges til grunn at det må gjøres et fratrekk i erstatningen for slit og elde. Fratrekket må nødvendigvis bli skjønnsmessig til rundt 600 kroner, slik at erstatningen settes til 1500 kroner. Til fradrag kommer de 500 NOK som allerede er utbetalt fra Norwegian. Det er tatt høyde for klagers opplysninger om at hun hadde lånt kofferten av en annen. Flertallet finner imidlertid ikke at dette har noen betydning for erstatningsspørsmålet, slik saken her ligger an.

Forbrukerrepresentanten mener i tillegg at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Nemndas mindretall, bransjerepresentanten, finner at ytterligere erstatning ikke bør tilkjennes. Det er klager selv som må sannsynliggjøre hvilket tap som er lidt. Det er ikke gjort her. Klager har verken vedlagt opprinnelig kjøpspris, alder, merke eller verdi av kofferten. Det eneste som er lagt frem er en anførsel fra klager om at vedkommende fikk beskjed fra en ansatt på Evenes om at kofferten var verdt 2099, og kvitteringen for den nye kofferten. Dette er ikke tilstrekkelig til å sannsynliggjøre at nypris for kofferten var 1999 NOK.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian utbetaler ytterligere 1000 NOK til klager.

Nemndas representanter

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Fanny Helle (Forbrukerrådet)

Anna Christine Johansen (SAS)