

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for ødelagt koffert.

Dato

20.06.2018

Saksnummer

2017-02866

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning D85322 fra Alicante (ALC) til Oslo (OSL) 10. september 2017. Ved ankomst i Oslo oppdaget klager at kofferten var ødelagt og fikk utstedt PIR-rapport. Klager ble da bedt om å kontakte Morris for en verdivurdering.

24. september sendte klager krav til Norwegian med vedlagt kvittering på kjøp av koffert i Spania til 62 euro, samt verdivurdering fra Morris på 1 399 kroner. I Norwegians svar til klager ble det informert om at de refunderer 578 kroner i henhold til vedlagt kvittering fra butikk i Spania.

Dette mener klager er uholdbart. Kofferten ble kjøpt på tilbud i Spania, og det beløpet Norwegian har tilbudt å refundere vil på ingen måte gjøre det mulig for klager å kjøpe en tilsvarende koffert her i Norge. Etter norsk erstatningsrett har hun krav på å få erstattet gjenstanden som er skadet. Dersom det er slik at Norwegian fastholder beløpet må de gi ny flybillett tur/retur slik at hun kan kjøpe ny koffert i Alicante, alternativt betale differansen mellom tilbudspris og ny pris siden kofferten ikke lenger er på tilbud her i Norge.

Klager krever derfor at Norwegian refunderer 1 399 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers bagasje ble skadet på reise med Norwegians flyvning D85322 10. september 2017 på reisen fra Alicante til Oslo.

Norwegian mottok krav fra klager 24. september, og kravet ble behandlet 25 september. Klager ringte til Norwegian sin kundeservice og fikk opplyst om selskapets retningslinjer vedrørende skadet bagasje. Klager henvendte seg videre til Morris, som Norwegian har avtale med, men godtok ikke behandlingen.

Etter en vurdering av de opplysninger og vedlegg som klager hadde sendt i sin klage til Norwegian ble det overført 578 kroner til oppgitt kontonummer. Denne summen er den samme som klager kjøpte kofferten for. Klager har lagt ved verdivurdering fra Morris for en lignende koffert til 1 399 kroner, men klagers koffert er ikke kjøpt hos Morris for det beløpet. Norwegian viser her til klagers bekreftelse.

Det følger av gjeldende luftfartsbestemmelser og transportvilkår at flyselskapets ansvar ved skade av bagasje er begrenset til verdien av bagasjen på tidspunktet skaden oppstod. Norwegian reduserer bagasjens angitte verdi med 30 prosent det første året, deretter ti prosent pr. påbegynte år. Dersom det ved kjøpskvittering/garantibeviss kan dokumenteres at den skadede bagasjen er under ett år dekkes hele beløpet på kvitteringen. Som nevnt innledningsvis hefter Norwegian kun for verdien på den skadede kofferten, ikke for kjøp av ny. Klager hadde kjøpt koffert på tilbud i Spania og har i samsvar med regelverket fått erstattet de kostnadene hun hadde i forbindelse med kjøpet av kofferten.

Det følger videre av alminnelige erstatningsrettslige prinsipper at skadelidte ikke skal tjene på skaden, men skal erstattes slik at han eller hun står i en slik stilling som om skaden ikke skulle oppstått.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om ytterligere erstatning for skadet bagasje.

Nemnda bemerker

Klagers koffert ble skadet under reise med Norwegians flyvning D85322 fra Alicante (ALC) til Oslo (OSL) 10. september 2017.

I henhold til luftfartsloven § 10-18 første ledd, er fraktfører ansvarlig for skader på reisegods "såfremt den hendelse som har forårsaket skaden, er inntruffet ombord 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". Det er ikke anledning til å ta forbehold i generelle vilkår som begrenser fraktførers ansvar etter luftfartsloven.

Når det gjelder beløpets størrelse, bemerker nemnda at erstatningen ved totalskade i utgangspunktet må baseres på gjenanskaffelsesverdien, som er det beløp skadelidte må betale for å skaffe seg en ny ting av samme art. Skadelidte skal på den annen side ikke tjene på skaden, og det må derfor gjøres fradrag for den slitasje og verdiforringelse ellers som bruken av den skadede gjenstand har medført.

Klager har opplyst at hun kjøpte kofferten på tilbud i Spania. Hun har vedlagt kvittering for kofferten på 62 euro, som er datert 6. september 2017. Kofferten var altså helt ny.

Hun har videre vedlagt en rapport fra Morris datert 18. september 2017 som fastslår at kofferten ikke lar seg reparere, og at en tilsvarende koffert koster kroner 1 399.

Mindretallet, flyselskapets representanter, mener at Norwegian ikke skal dekke mer enn koffertens faktiske innkjøpspris, da kofferten fra Morris kan være av bedre kvalitet.

Nemndas flertall, forbrukernes representanter og nemndsleder, mener at klager har krav på å få erstattet hele gjenanskaffelsesverdien på kofferten som utgjør kroner 1 399.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers utgifter til å anskaffe en tilsvarende koffert til kroner 1 399.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)