

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for ødelagt innhold i håndbagasje.

Dato

14.09.2020

Saksnummer

2020-00311

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flight D83270 fra København til Bergen den 2. desember 2019. Klagers håndbagasje var langt innenfor flyselskapets bestemmelser når det gjelder både vekt og størrelse. Etter at klager var kommet ombord i flyet ble han likevel bedt om å gi fra seg sin håndbagasje med beskjed om at den måtte sendes som innsjekket bagasje. Alt skjedde veldig fort, og klager glemte derfor å ta ut sin bærbare pc som lå i håndbagasjen.

Norwegian hevder at klager måtte gi fra seg håndbagasjen ved gate, dette medfører ikke riktighet.

Da klager hentet sin håndbagasje på bagasjebåndet på Flesland, oppdaget han at pc'en var blitt skadet under flyvningen. Han rapporterte skaden og mottok PIR (skaderapport).

Klager viser til fremlagt rapport fra forhandler som bekrefter at det koster kroner 9 360 å reparere skaden, og at en helt ny pc vil koste kroner 9 990. Videre måtte klager betale kroner 790 for rapporten.

Klager krever sin pc erstattet med kroner 10 780 (kroner 9 990 + kroner 790).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste fra København til Bergen den 2. desember 2019 med D83270, og krever erstatning for skadet pc (Apple MacBook) i innsjekket bagasje. I en rapport kommer det frem at klager måtte gi fra seg sin håndbagasje ved gate.

Håndbagasje i kabinen er en service som Norwegian tilbyr sine passasjerer, men denne servicen opphører så snart flyet er fullt eller ved sikkerhetsmessige årsaker. I slike tilfeller må passasjerer gi fra seg sin håndbagasje slik at den kan sendes i lasterommet. I slike tilfeller er det passasjerens ansvar å ta ut skjøre eller verdifulle gjenstander.

På Norwegians hjemmeside finnes informasjon om hvilke gjenstander man ikke kan sende som innsjekket bagasje.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

I henhold til Norwegian Air Shuttles bagasjeregler er flyselskapet ikke ansvarlig for skade på skjøre gjenstander som sendes i innsjekket bagasje. Norwegian har opplyst til klager via sine nettsider at skjøre eller verdifulle gjenstander ikke bør sendes i innsjekket bagasje. Nemnda er av den oppfatning at dette er normal prosedyre hos de fleste flyselskap.

I de tilfeller hvor passasjerene må levere fra seg sin håndbagasje ombord i flyet og sende den som innsjekket bagasje, er det imidlertid nemndas syn at kabinpersonalet må påminne passasjerer om at skjøre gjenstander og gjenstander av verdi må tas ut før man gir fra seg håndbagasjen. I en slik situasjon skjer ting veldig fort, og det er etter nemndas syn ikke å vente at passasjerene der og da skal huske eller forstå at det er viktig å fjerne slike gjenstander. Dersom kabinpersonalet hadde forklart klager at han måtte ta ut eventuelle skjøre gjenstander da disse kunne bli skadet, ville han naturlig nok ha tatt ut sin pc.

Klager reiste kun med håndbagasje.

Norwegian viser til bagasjeregler på sin hjemmeside og til en rapport, men har ikke fremlagt noen form for dokumentasjon for nemnda.

Klager har fremlagt en rapport fra forhandler som sier at pc'en er ubrukelig og at det koster nærmere 10 000 å få den reparert eller å kjøpe ny.

Nemnda mener at Norwegian har opptrådt uaktsomt, og at de øvrige vilkårene for erstatning er oppfylt.

Nemnda mener imidlertid at klager har også har medvirket til skaden ved uaktsomhet. Dersom klager hadde husket å ta ut sin PC hadde den ikke blitt skadet. På grunn av skadelidtes medvirkning mener nemnda at erstatningen bør reduseres med en halvpart.

Nemnda anbefaler derfor at Norwegian erstatter halvparten av klager tap, altså kroner 5 390.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly kan anbefaler at Norwegian Air Shuttle betaler kroner 5 390 til klager.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Joachim Sponheim (SAS)