

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for bortkommet bagasje.

### Dato

24.03.2010

### Saksnummer

63/09F

### Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap ASA

Krav om erstatning for bortkommet bagasje.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes familie reiste 10. november 2008 med Widerøe WF351 fra København til Trondheim. De hadde vært på en kombinert opplevelsesholiday / byferie.

Da klagerne ankommer Værnes flyplass manglet hovedbagasjen, en stor ryggsekk. Den er ikke senere kommet til rette. Etter å ha snakket med Widerøes kundeservice fikk de klarering for innkjøp av tøy, tilsvarende det som var savnet, med inntil kr 8.500 per person.

I ettertid har Widerøe vedtatt kun å dekke en del av tapet. Dette finner klagerne merkelig. Klagerne krever dekket det resterende beløp av kravet på 16 100 kr.

#### Widerøe har i det vesentlige anført:

Widerøe viser til at de erfarte ved forespørsel etter dokumentasjon for innhold i den tapte bagasjen at det var vanskelig for klagerne å legge frem dette. Da det ble henvist til at alt innholdet var under et år gammelt ønsket Widerøe en nærmere dokumentasjon, da dette burde være tilgjengelig. På grunnlag av henvisning til innkjøp av høye kostnader mente Widerøe at innkjøp måtte dokumenteres.

Det var svært vanskelig å finne sammenheng mellom innsendt dokumentasjon / kontoutskrift og oppgitt innholdsfortegnelse av tapt bagasje. Det er blant annet ingen sammenheng mellom sum av disse og summen av de tapte gjenstander, da totalsum på kontoutskriftene overstiger begjært beløp samtidig som kundene hevder at mye av bagasjens innhold var gaver.

Ettersom sekken var av størrelsesorden 65 liter stilte Widerøe spørsmålstegn ved mengden innhold, og gjorde derfor en prøvepakking av en tilsvarende type sekk, samme størrelse. Det viste seg da, selv ved nøktern utvelgelse av plagg tilsvarende liste fra passasjer, at det ikke var mulig å få plass til alt i sekken. Vedlagte bilder viser sekken pakket med kun det barnetøy/

yttertøy og toalettsaker som var oppgitt. Det var da ikke mulig og få plass til noe av pentøyet som det var henvist til.

På grunnlag av ovennevnte valgte Widerøe derfor og refundere de plagg som var mest naturlig å pakke i en sekk og som det var plass til, samt toalettsaker og sekken. Se vedlagt dokumentasjon/ bilder i saken fra Widerøe.

### **Nemnda bemerker:**

Fraktfører er ansvarlig for tap som følge av at reisegods ble skadet eller går tapt, jf luftfartsloven § 10-19. Den reisende må dokumentere/sannsynliggjøre tapet.

Widerøe har utbetalt en erstatning på kr 15.567, jf mail av 21. januar 2009. Nemnda finner ikke sannsynliggjort tap ut over dette, og finner således ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Lars Grøndal, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Lars Grøndal, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH.

*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.*