

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for ødelagt bagasje.

### Dato

27.11.2014

### Saksnummer

156/14F

### Tjenesteyter

Thai Airways

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste fra Hong Kong til Oslo via Bangkok den 4. januar 2013 med Thai Airways. Da klager ankom Gardermoen oppdaget han at kofferten var ødelagt og at noe av innholdet manglet.

Klager meldte fra om skaden ved ankomst den 5. januar, det vises til fremlagt skaderapport. Skaden/tapet oppstod i Thai Airways varetekt.

Klager kjøpte sin billett på Finn.no og mottok aldri flyselskapets regler og vilkår fra reisebyrået som solgte reisen. Han mener beløpet Thai Airways tilbyr er altfor lavt.

Klager krever kroner 3 000 refundert.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Thai Airways har i det vesentlige anført:

Når man kjøper en flybillett hos Thai Airways eller hos et reisebyrå må man bekrefte at man har lest og forstått regler og vilkår. Klager hevder han aldri har mottatt verken billett eller vilkår. Det er utskrevet en billett i klagers navn som han har betalt for og dermed godkjent. Reisebyrået sendte klager reiseruten på e-post den 25. november 2013.

Dersom reisebyrået, som ikke er et IATA-godkjent byrå, ikke har informert klager om regler og vilkår som de er pålagt, er dette forhold utenfor Thai Airways kontroll.

Thai Airways har tilbudt å dekke koffertskade og tapet av eiendelene i henhold til standard regelverk og retningslinjer for bagasjehåndtering, men klager er ikke tilfreds med tilbudet. Thai Airways kan ikke stå ansvarlig for at klager ikke anerkjenner gjeldende regelverk.

Thai Airways har tilbudt klager korrekt erstatning, og kan ikke imøtekomme krav utover dette. Det vises for øvrig til Thai Airways brev.

### Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagers koffert ble skadet under transporten. Nemnda legger videre til grunn at et par hansker og et skjerf kom bort som følge av skaden.

Alle flyselskap har reisevilkår. Nemnda er av den oppfatning at det må forventes at alle er klar over dette. Nemnda er videre av den oppfatning at passasjeren ved kjøp av en billett aksepterer vilkårene. Dette gjelder selv om man kjøper en billett gjennom en agent eller reisebyrå.

Thai Airways er et flyselskap registrert og hjemmehørende i Thailand. På flygninger innen Asia og fra Asia til EU/Norge er selskapet bundet av Warszawakonvensjonens bestemmelser. Thai Airways er i henhold til Warszawakonvensjonen artikkel 18 erstatningsansvarlig for skadet og bortkommet bagasje. Ansvaret er begrenset til 20 USD per kilo, jf. artikkel 21. (Thailand har ikke ratifisert Montrealkonvensjonen som gir rett til vesentlig høyere erstatning.)

Thai Airways har erstattet klagers koffert med kr 1.699. Det er mer enn klager har krevet.

Uenigheten gjelder de bortkomne gjenstandene, et skjerf og et par hansker. Klager har oppgitt verdien av disse til kr 2.000. Thai Airways har ikke bestridt tapets størrelse, men henvist til reglene om erstatningsbegrensingene i reisevilkårene. Thai Airways anslår vekten av hansker og skjerf til to til tre kilo. Klager har ikke bestridt vekten. Nemnda er av den oppfatning at tapsbegrensingsreglene får anvendelse i dette tilfellet, og anbefaler at klager gis en erstatning på ytterligere 60 USD.

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Thai Airways utbetaler ytterligere 60 USD.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

*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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*