

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning som følge av ødelagt bagasje.

Dato

20.06.2018

Saksnummer

2017-02181

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY4014 fra Oslo lufthavn (OSL) til Nice (NCE) 10. mars 2017. Ved ankomst oppdaget klager at kofferten hadde to store bulker i overflaten, og fremsto som deformert og knust. Innholdet til toalettmappen, som lå inne i kofferten, ble også ødelagt under reisen, noe som resulterte i at halvparten av klagers klær ble ødelagt og skitne. Klager krever derfor at Norwegian refunderer kostnaden på 340 kroner for rens av tøy, samt erstatter et ødelagt filter til speilreflekskameraet til 291 kroner.

Klager forsøkte å få registrert skaden umiddelbart ved ankomst i Nice, men pga. manglende personell som kunne håndtere registreringen måtte klager komme tilbake ved et senere tidspunkt. Dette resulterte i at klager fikk ekstra utgift på 24 euro for kjøring frem og tilbake til flyplassen.

Norwegians tilbud om erstatning på 2 700 kroner for den ødelagte bagasjen er ikke tilstrekkelig. Morris opplyste til klager, etter første verdivurdering til 2 700 kroner, at dersom hun kunne fremlegge kvittering som bekreftet alderen til kofferten ville hun få erstatning pålydende verdien av ny koffert. Klager har gjort dette og har nå fått verdivurdering på at en ny tilsvarende koffert koster 4 499 kroner. Norwegians anførsel om at kofferten kun har kosmetiske skader er feil. Kofferten var blitt knust og hadde mistet sin formstabilitet.

Klager krever at Norwegian utbetaler erstatning på 5 447 kroner for ødelagt bagasje.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian viser til klage på ødelagt koffert etter reisen med Norwegian DY1404 10. mars 2017. Klager har sendt krav om erstatning for skadet koffert, innhold og refusjon av rens.

Rapporten for skadet bagasje ble laget 12. mars 2017, to dager etter ankomst. Klager tok med seg kofferten til en Morris-butikk i Oslo for å få den erstattet.

I rapporten er det opplyst at kofferten kun bærer preg av kosmetiske skader, noe som også ble bekreftet av Morris. Norwegian valgte likevel å gjøre et unntak i denne saken, og bekreftet ovenfor Morris 31. mars 2017 at Norwegian godtar 2 700 kroner som erstatning ut fra de opplysninger som ble gitt på det tidspunktet. Dette beløpet ble også bekreftet til klager i en e-post datert 5. september 2017.

Det følger av Norwegians reisebetingelser, som må bekreftes av passasjeren før fullført bestilling, at Norwegian ikke er ansvarlig for alminnelig slitasje, herunder riper, merker, bulker og andre småskader som kan oppstå under normale transportforhold. Det innebærer at Norwegian ikke er ansvarlig for kosmetiske skader da dette kan skje under normale transportforhold. En bagasje vil i tillegg til normal bagasjehåndtering, bli sendt i et bagasjesystem med høy hastighet som kan utgjøre en risiko for skjøre gjenstander.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om refusjon av utgift til rens, samt krav om høyere erstatningssum for kofferten.

Nemnda bemerker

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.

Klager har fremvist kvitteringer fra Morris som viser at verdien av den aktuelle kofferten er kroner 4 499. De fremlagte bildene av kofferten viser at det er store bulker. Norwegian hevder at det kun er kosmetiske skader på kofferten, men det er ikke innhentet en rapport eller annen skriftlig bekreftelse fra Morris. Kofferten er under ett år, og det skal da ikke gjøres fradrag for alminnelig slit og elde. Norwegian har tilbudt kroner 2 700 i erstatning for kofferten.

Nemndas flertall, forbrukerrepresentantene og nemndsleder, mener at Norwegian må dekke utgiftene til ny koffert med kroner 4 499.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, mener at det er tilstrekkelig godtgjort at skadene på kofferten er kosmetiske, og at Norwegians tilbud på kroner 2 700 er tilstrekkelig.

Når det gjelder utgifter til ødelagt filterglass til speilreflekskamera, må dette anses som skade som skyldes "reisegodsets egen beskaffenhet". Deler til kameraet bør ikke sendes i innsjekket bagasje, og klager bærer selv risikoen for skader.

Nemnda mener imidlertid at klager har krav på å få dekket utgifter til rens av klær på kroner 340 som ble tilgriset som følge av at klagers toalettsaker ble ødelagt under reisen. Å sende toalettsaker i en hardshell koffert vil normalt ikke medføre stor risiko for søl, og Norwegian bør derfor dekke utgiftene i denne forbindelse.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers koffert med kroner 4 499, samt kroner 340 til klager i utgifter til rens av klær.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)