

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for skadet bagasje.

Dato

14.12.2021

Saksnummer

2021-01533

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Førde til London via Oslo og Amsterdam den 4. september 2021. Da klager ankom London, oppdaget hun at bagasjen var skadet. Kofferten var helt ny, kjøpt den 1. september og kostet kroner 1 399. Klager viste kofferten til personalet på Heathrow, og mottok en skaderapport.

Klager har vært i kontakt med både forsikringsselskap og butikken kofferten ble kjøpt i, begge peker på at dette er en skade flyselskapet er ansvarlig for; skallet på kofferten er brukket, og skaden lar seg ikke reparere.

KLM vil ikke erstatte den skadde kofferten, da de hevder klager ikke har rapportert skaden innen syv dager. Klager viser til bilder som er tatt på flyplassen og sendt til KLM. Bildene viser at det er bulk i kofferten.

Klager krever erstatning for den skadde kofferten med kroner 1 399.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I henhold til Montrealkonvensjonen må skadet bagasje rapporteres innen syv dager etter ankomst. KLM kan ikke se at det er gjort i dette tilfellet, og kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager har fremlagt skaderapport fra KLM. KLM hevder klager ikke har rapportert skaden innen syv dager, mens klager viser til skaderapporten og anfører at denne representerer en reklamasjon.

Nemndas flertall (lederen og bransjerepresentantene) bemerker at en skaderapport er en rapport fra flyselskapet for å underbygge at skaden skjedde mens kofferten var

i selskapets varetekt. En slik rapport er ikke det samme som en en skriftlig klage fra passasjerene, og kan ikke regnes som en reklamasjon. En passasjer som krever erstatning for skadet gods må klage til fraktføreren innen 7 dager, jf luftfartsloven § 10-26 (2). Det har klager ikke gjort i dette tilfellet og fristen for å kreve erstatning er utløpt.

Mindretallet (forbrukerrepresentantene) er av den oppfatning at den gjengse passasjer i en situasjon som denne, vil oppfatte registreringen av skaden ved ankomst som en innledning på klageprosessen. Klager henvendte seg til flyselskapets personale ved utstedelsen av PIR-rapporten. Ved utstedelse av denne var skaden verifisert. Når registreringen gjennomføres av representanter for det samme selskapet som gjennomførte flyvningen, vil det komme overraskende på den gjengse forbruker at man i tillegg må overholde en meget streng frist for fremsettelse av skriftlig klage for å unngå å tape sitt ellers rettmessige krav. Den alminnelige lojalitetsplikten i kontraktsforhold tilsier dermed at selskapet som den profesjonelle part med faktisk kjennskap til fristen, bør sørge for at denne fremkommer tydelig i informasjonen som gis til passasjerene ved utstedelse av skaderapporten. Da mindretallet ikke kan se at dette er kommunisert til klager i det skriftlige materialet hun ble forelagt i forbindelse med skaderapporten, er mindretallet av den oppfatning at klageren bør ha sitt krav i behold.

Basert på flertallets oppfatning anbefaler nemnda at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigsten (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)