

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Saken gjelder dekning av utgifter til ny koffert.

Dato

17.02.2023

Saksnummer

2022-01643

Tjenesteytere

Air France

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Air France flyvning AF1774 den 12.07.2022 fra Marrakech til Oslo. Klager anfører i det vesentligste at kofferten hans ble påført synlig utvendig skade på reisen.

Klager forteller at kofferten ble kjøpt på et supermarked i Marrakech og at han ikke tok vare på kvitteringen. Klager skriver at koffertene kostet mellom 900-1500 NOK og at metadataen i bildene lagt ved som dokumentasjon beviser at bildet er tatt på flyplassen og at bagasjen er ødelagt.

Klager forteller at han prøvde å få tak i noen på flyplassen men grunnet feil på bagasjebeltet og stor pågang grunnet pilotstreiken på Gardermoen fikk klager beskjed av en ansatt om å melde fra om bagasjen på nett. Klager ble i ettertid oppmerksom på at vedkommende skulle gått inn i avreisehallen og deretter til Air France sin kundeservice avdeling. På dette tidspunktet opplyser klager at familien allerede hadde lastet opp bagasje med 2 små barn og en eldre svigermor og kunne derfor ikke snu.

Klager krever dekning av utgifter til en ny koffert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Air France har ikke levert tilsvaret til nemnda.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3. Air France har tross oppfordring ikke gitt tilsvaret til nemnda.

I henhold til luftfartsloven § 10-18 første ledd er fraktfører ansvarlig for skader på reisegods «såfremt den hendelse som har forårsaket skaden, er inntruffet om bord 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.

Mottas innskrevet reisegods uten klage fra mottakers side, formodes godset å være utlevert i god stand om ikke annet blir godtgjort, jf. luftfartsloven § 10-26 første ledd. Er godset skadd eller delvis tapt, må mottakeren klage om det til fraktføreren "umiddelbart etter at skaden eller tapet oppdages, og senest innen 7 dager for innskrevet reisegods og 14 dager for gods, regnet fra mottakelsen", jf. bestemmelsens annet ledd.

Klager har vedlagt flere bilder av kofferten som tydelig viser en bøyd metallstang som har revnet ut av stoffet på kofferten. Skadens art tilsier etter nemndas syn at den er oppstått under hardhendt håndtering av bagasje. Klager skriver videre at bildene er tatt ved bagasjebåndet på Gardermoen og at metadataen i bildene bekrefter både stedet og tiden hvor bildet ble tatt. Klager registrerte klagen sin gjennom Air France sine nettsider samme dag hvilket gjør det klart etter nemndas syn at klager har sannsynliggjort at skaden oppstod under flyvningen. At klager ikke fysisk møtte opp på Air France sin kundeservice benk på Gardermoen, men heller registrerte klagen sin gjennom nettsidene til flyselskapet, kan i denne sammenheng ikke være av betydning. Nemnda mener at klager har rett til erstatning for ødelagt bagasje.

Det er opplyst at kofferten ble plukket ut blant et mangfold av koffertter som kostet mellom 900-1500 kroner. Klager har imidlertid ikke klart å fremvise bevis på koffertens verdi gjennom kvittering eller skjermbilde av gjenstandens pris. Erstatningen må baseres på gjenanskaffelsesverdien. Skadelidte skal heller ikke tjene på skaden, og det må gjøres fradrag for slitasje og verdiforringelse av gjenstanden. Det er opplyst at klagers koffert var kjøpt i Marrakech og ut fra bildene ser den relativt ubrukt ut forut skaden. Det anbefales derfor at erstatningen fastsettes til 900 kroner.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Bransjerepresentant Gagnes fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Nemnda anbefaler at klager gis medhold og kompenseres 900 kroner for den ødelagte kofferten.

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)