

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for ødelagt bagasje.

Dato

14.09.2020

Saksnummer

2020-00345

Tjenesteytere

Qatar Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med sin familie fra Delhi til Oslo via Hamad den 5. oktober 2019 med Qatar Airways. Etter en lang og tung reise, også flere timer innenlands i India, sjekket ikke klager den innsjekkede bagasjen før neste morgen. Dette var også begrunnet i at de måtte rekke en buss. Ved åpning av bagasjen fant de at sentrallåsen til en av koffertene var blitt ødelagt under reisen hjem. Denne skaden var ikke synlig før en faktisk åpnet kofferten. Metallfestet hadde blitt knekt innenifra, slik at låsen falt ut når kofferten ble tømt. Det var også en bulk på undersiden av kofferten.

Klager tok kontakt med Avinor, og ble henvist til SAS. Av SAS ble de henvist til Qatar Airways. De fikk da beskjed om å fylle ut et skjema. De fylte ut skjema og la ved dokumentasjon samme dag. De regnet da med at saken ville løse seg, da de var innenfor syvdagers-fristen. De mottok aldri noen bekreftelse på klagen, og sendte derfor inn et nytt skjema noen dager senere (fortsatt innenfor fristen) for å sikre seg.

Qatar Airways avslo klagen med den begrunnelse at klager ikke klagde umiddelbart på flyplassen. Klager anfører at dette går imot Montrealkonvensjonen.

Klager krever at Qatar Airways dekker reparasjon av kofferten eller erstatter med ny koffert i samme størrelse.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Passasjeren reiste fra Dehli til Oslo den 5. oktober 2019. Klager hentet sin bagasje ved ankomst og forlot flyplassen med buss. Senere oppdaget klager at låsen på kofferten var ødelagt. Han kontaktet ikke Qatar Airways før dagen etterpå.

I henhold til Qatar Airways sine befordringsvilkår og Montrealkonvensjonen må kunden rapportere skader innen syv dager etter mottakelsen av bagasjen. Qatar Airways kan

bekreftede at de mottok klagen innen syvdagers-fristen. Det å motta klagen innen dette tidsrommet gjør ikke at Qatar Airways plikter å imøtekomme kravet. Qatar Airways viser til sine befordringsvilkår artikkel 9.9.4.

Muligheten til å klage innen syv dager skal forstås som en maksgrense for når en klage kan opprettes. I henhold til Montrealkonvensjonen er flyselskapets ansvar opprettet i henhold til bevitnede skader: På denne måten er en rapport opprettet uten tilstedeværelsen av Qatar Airways-personell ikke ansett som en innrømmelse av ansvar.

Ettersom skaden ikke ble bevitnet ved ankomst er det ikke bevist at skaden oppstod i flyselskapets varetekt. Skaden kan også ha oppstått på bussreisen hjem.

Qatar Airways kan ikke ta ansvar for skaden og må derfor avslå kravet om kompensasjon. Klager anbefales å kontakte sitt forsikringsbyrå.

Nemnda bemerker

Det følger av luftfartsloven § 10-18 at fraktfører i utgangspunktet er ansvarlig for skader på reisegods som ble forårsaket mens godset var i fraktførerens varetekt.

Mottas innskrevet reisegods uten klage fra mottakerens side, formodes reisegodset 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 § 10-26 andre ledd.

Slik nemnda ser det er det ikke bestridt at skaden ikke ble rapportert direkte på flyplassen. Det er imidlertid heller ikke bestridt at klagen ble sendt inn i henhold til syv-dagers fristen oppstilt i luftfartsloven § 10-26.

Et flyselskap kan bli ansvarlig for skadet bagasje til tross for at det ikke ble meldt fra om skaden direkte på flyplassen. Luftfartsloven § 10-26 er en bevisbyrderregel, som innebærer at det er passasjerens som i så fall har bevisbyrden for at skaden skjedde på flyet dersom skaden ikke meldes inn på flyplassen.

Klager har lastet opp bilder av skadene, samt forklart karakteren av skadene. Nemnda legger til grunn at kofferten ikke kan lukkes og låses som følge av skaden, og at dette derfor ikke kan være en skade som var der fra før reisen. Ettersom låsen var ødelagt fra innsiden, var den trolig ikke mulig å oppdage ved før kofferten var tømt. Klagen ble ifølge klager sendt dagen etterpå. Qatar Airways har ikke imøtegått denne påstanden, og nemnda legger til grunn at klagen ble sendt dagen etter ankomst til Oslo. Nemnda finner etter en samlet vurdering at klager har sannsynliggjort at skaden skjedde i flyselskapets varetekt.

Nemnda påpeker at klager ikke kan kreve at flyselskapet reparerer kofferten. Det han kan kreve, er en økonomisk kompensasjon. Klager må eventuelt selv levere inn kofferten til reparasjon.

Når det gjelder bulken, kan ikke nemnda se at det er en erstatningsberettiget skade. Når man sender en koffert med fly, må det påregnes at det kan oppstå striper, skrammer og bulker. Ut fra fremlagt bilde, er det snakk om bulk som mest sannsynlig ikke påvirker bruken av kofferten.

Når det gjelder den ødelagte låsen er dette muligens en skade som kunne blitt reparert. Klager anfører imidlertid at kofferten var av utgått modell. Nemnda finner det dermed uklart om skaden kan repareres.

Ved erstatning for ødelagt bagasje må det gjøres et fradrag for slitasje og verdiforringelse. Klager oppgir at kofferten var av merket Echolac og ble kjøpt i utlandet for ca. 5-6 år siden. Prisen var da på 1500 NOK. Størrelsen på kofferten er ca. 60x57x20 cm målt utenifra.

Det er passasjereren som har bevisbyrden for hvilket tap han har lidt. Klager har ikke kunnet legge frem noen kvittering for kjøpet av kofferten. Nemnda finner likevel oppgitt sum som sannsynlig sett i lys av koffertens beskrivelse. Nemnda legger summen til grunn, og gjør et aldersfradrag på 10% i henhold til praksis for hvert år etter at kofferten ble innkjøpt. Etter dette har nemnda kommet frem til at klager har rett på 675 NOK.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Qatar Airways utbetaler 675 NOK for den skadede bagasjen.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)