

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for tapt bagasje.

Dato

29.01.2019

Saksnummer

2018-02159

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY1072 fra Oslo lufthavn (OSL) til Riga (RIX) 23. april 2018. Under reisen ble klagers koffert ødelagt. Hele bunnen på kofferten sprakk, og dette resulterte i at klager mistet noen gjenstander fra kofferten, mens andre gjenstander ble skadet.

Han mistet blant annet en høyttaler av typen JBL Clip2 som var ett år gammel, og han viser til at Norwegian har mottatt kvittering på denne. Han mistet også sko fra Dolce & Gabbana til kroner 2 500. Et par solbriller ble knekt, og ny pris er kroner 1 499. I tillegg måtte klager betale for innpakning av kofferten på flyplassen i Riga på hjemreisen. Dette kostet 10 euro.

Da klager var på studietur hadde han program hele dagen inkludert transport, og kunne derfor ikke utbedre problemet under reisen i Latvia. Han meldte derfor fra om skaden til Norwegian ved første mulighet, ved ankomst til Oslo lufthavn. Norwegians personale var imidlertid ikke interessert i å høre om de ødelagte gjenstandene. Klager har forklart at han fikk dårlig kundeservice, og han ble informert om at han måtte kontakte Norwegian på nett for å ordne problemet. Klager reiste til nærmeste Morris-utsalg slik han fikk beskjed om for å utbedre skaden.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om erstatning for tapt bagasje, refusjon av utgifter for innpakning av kofferten, samt refusjon av reiseutgifter fra Vestby til nærmeste Morris-butikk.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

På reisen fra Oslo til Riga med DY1072 den 23. april 2018 skal klagers bagasje ha blitt skadet. Klager hevder at bunnen på kofferten var ødelagt, og at dette resulterte i at

innhold manglet fra bagasjen. Klager meldte ikke bagasjen skadet umiddelbart ved ankomst til Riga, men ventet til tre dager senere ved retur til Oslo.

Det følger av Norwegians avtalevilkår at skadet bagasje må meldes umiddelbart når skaden oppdages, i tillegg til at bagasjelapper og reisedokumenter fremvises. I henhold til luftfartsloven/Montrealkonvensjonen skal bagasjeuregelmessigheter meldes umiddelbart etter ankomst. Videre følger det av selskapets avtalevilkår at skjøre gjenstander, som blant annet solbriller, ikke skal pakkes i innsjekket bagasje.

Norwegian viser til flere tidligere saker i Transportklagenemnda hvor det er blitt fastslått at bagasjen anses som mottatt i riktig stand når den reisende har forlatt flyplassen uten å melde om skaden. Selskapet viser blant annet til avgjørelsene i 312/11F og 409/15F, Selskapet har tidligere gjort et unntak i saken og kompensert klager kroner 500 for skaden selv om den ikke ble registrert umiddelbart. Selskapet avviser klagers ytterligere kompensasjonskrav.

Nemnda bemerker

Klager har opplyst at hans koffert ble skadet under en flyreise til Riga, og at flere av hans eiendeler ble ødelagt.

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". Det er ikke anledning til å ta forbehold i generelle vilkår som begrenser fraktførers ansvar etter luftfartsloven.

Mottas innskrevet reisegods uten klage fra mottakerens side, formodes godset å være utlevert i god stand om ikke annet blir godtgjort, jf. luftfartsloven § 10-26 første ledd. Det er da passasjerens som har bevisbyrden for at skaden skjedde om bord på flyet.

Klager har opplyst at han ikke hadde mulighet til å klage på flyplassen i Riga, men at han meldte fra på flyplassen ved hjemkomst. Klager anfører at Norwegians personale ikke ønsket å ta imot klagen. Klager har ingen PIR-rapport fra flyplassen. Det er heller ikke vedlagt bilder av ødelagt koffert. Nemnda kan ikke se at klager i dette tilfellet har sannsynliggjort at hans koffert ble ødelagt på flyreisen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)