

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for skadet bagasje.

Dato

28.10.2024

Saksnummer

2023-01476

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (2 passasjerer) reiste med Norwegian DY1873 den 28. mars 2023 fra Roma til Oslo.

Klager anfører at kofferten deres, en Delsey Chatelet Air, har fått en sprekk / et hull nederst på baksiden av kofferten. Klager mener at kofferten er såpass skadet at den må erstattes. Det opplyses om at kofferten koster 4 999 NOK hos Morris.

Klager oppdaget skaden på kofferten dagen etter ankomst fra Roma. Grunnen til at skaden ble oppdaget først dagen etter, var at klager landet sent og dro rett hjem for å sove. Klager mener at de landet på Gardermoen enten rett før 00:00 den 28. mars 2023 eller 00:05 den 29. mars 2023. Videre hadde klager jobbrelaterte avtaler store deler av dagen den 29. mars 2023 og var ikke hjemme før sent på kvelden. Klager anfører at de ringte forsikringsselskapet i løpet av dagen. Vedlagt dokumentasjon viser skriftlig kommunikasjon med Tryg, hvor forsikringsselskapet svarer på skademeldingen til klager 30. mars 2023.

Klager anfører at det ble meldt fra med bilder umiddelbart etter skaden ble oppdaget. Klagen ble sendt til Norwegian 30. mars 2023. Fremlagt dokumentasjon viser at klager tok bilder av skaden på kofferten den 30. mars 2023 kl.10:14 og 10:15.

Klager krever erstatning for kofferten til 4 999 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian bekrefter at klager reiste med Norwegian DY1873 28.03.2023 fra Roma til Oslo.

Norwegian mottok krav fra klager to dager etter reisen, 30.03.2023. I kravet bemerker klager at flyet landet sent og at de ikke meldte ifra om skaden før de forlot flyplassen. I henhold til Norwegians log landet flyet 21:57 på Gardermoen, og det var representanter til stede. Videre bemerker klager at skaden ble oppdaget dagen etter reisen, men kravet ble ikke sendt før to dager etter de mottok bagasjen.

Norwegian viser til viktigheten av å sjekke innsjekket bagasje etter en flyreise, for omgående å kunne rapportere eventuell skade før man forlater flyplassen. Norwegian har representanter tilgjengelig på flyplassen som bistår sine kunder som har opplevd uregelmessigheter på reisen. Det er mulig å reise tilbake til flyplassen for å vise frem skaden og eventuelle bevis på at skaden skjedde mens kofferten var i flyselskapets varetekt, for å lage en skaderapport. En eventuell skaderapport inneholder ikke en bekreftelse på erstatning.

Norwegian anfører at dersom den reisende forlater flyplassen uten å melde ifra om skaden, ansees det som at bagasjen var i god stand da klager mottok den.

Norwegian viser videre til sine reisebetingelser. Disse står på hjemmesiden deres og må lese og godkjennes før man bestiller billetter:

«Vis frem skaden på flyplassen med en gang

Har du vært uheldig og fått skader på bagasjen din under flyturen? Vi skal hjelpe deg!

Du må vise våre medarbeidere på flyplassen skaden med en gang, i tillegg til bagasjelapper og reisedokumenter. Du får en Property Irregularity Report (PIR) Den må du ta godt vare på.

...

Vær oppmerksom på at det er ditt ansvar å bevise at skaden har skjedd mens vi hadde ansvar for bagasjen din, og vi anbefaler på det sterkeste at du dokumenter skaden på flyplassen ved ankomst.»

Norwegian anfører at dette er i henhold til Montrealkonvensjonens artikkel 31.

Norwegian vektlegger at denne informasjonen er tilgjengelig på deres hjemmesider både før og etter kunden bestiller sin billett. Dersom klager forlater flyplassen uten å melde om skaden, ansees denne som mottatt i god stand.

Norwegian anfører at bildene som er innsendt av klager ikke viser at skaden har oppstått mens bagasjen var i flyselskapets varetekt. Bildene viser et hull i bagen som Norwegian mener er såpass synlig at det burde være oppdaget etter mottak og derav rapportert med en gang før klager forlot flyplassen. Flyselskapet mener at sprekker i koffert også kan oppstå under transport til og fra flyplassen.

Norwegian vil ikke imøtekomme kravet til klager, da de mener det ikke foreligger bevis på at skaden skjedde mens kofferten var i flyselskapets varetekt.

Nemnda bemerkar

Det følger av luftfartsloven § 10-18 og Montrealkonvensjonen artikkel 17 nr. 2 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 mottakers side, formodes godset å være utlevert i god stand om ikke annet blir godtgjort, jf. luftfartsloven § 10-26 første ledd og Montrealkonvensjonen artikkel 31 nr. 1. 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.

Nemnda presiserer at luftfartsloven § 10-26 første ledd er en bevisbyrderegel. Ettersom skaden ikke ble rapportert før klager forlot flyplassen, medfører denne bevisbyrderegelen at det er klager som har bevisbyrden for at skaden oppstod på reisen eller i Norwegians varetekt.

Nemnda har delt i seg i spørsmålet på om klager har oppfylt denne bevisbyrden. Nemndas flertall, nemndsleder og bransjerepresentanten, mener klager ikke har oppfylt denne bevisbyrden. Basert på bildene som klager har sendt inn er skaden på kofferten relativt lett synlig. Det stilles strenge krav til passasjerens undersøkelser av bagasjen på flyplassen og det må forventes at klager oppdager en slik skade ved mottak på flyplassen. Klager oppdaget skaden dagen etter ankomst, men ga beskjed om skaden til Norwegian først to dager etter ankomst. Det er ikke mulig for flertallet å fastslå om skaden skjedde mens kofferten var i Norwegians varetekt, eller om skaden har skjedd før eller etter at bagasjen ble utlevert ved ankomst Oslo.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentanten, mener klager har sannsynliggjort at skaden oppsto i flyselskapets varetekt. Skaden er i dette tilfellet ikke særlig synlig, og det er derfor ikke usannsynlig at den ikke oppdages på flyplassen. Skaden er plassert på baksiden av kofferten og kofferten må trolig studeres ganske nøye for å se den. Det er heller ikke en skade som påvirker "bruken" slik at den oppdages når man ruller den ut fra flyplassen. Skaden er av en slik karakter at det er lite sannsynlig at den kan ha blitt forårsaket av noe annet enn svært røff behandling, som det er større sannsynlighet for at har oppstått under flyselskapets håndtering av bagasjen enn av klager selv.

Basert på dette mener nemndas flertall at det ikke kan anses godtgjort at skadene skjedde da bagasjen var i flyselskapets varetekt.

Vedtak

Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

- Ola Berg Lande (leder)
- Berit Aamodt (Forbrukerrådet)
- Martine Marlene Ruud (SAS)