

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for skadet koffert. Spørsmål om hvordan skaden skal registreres som klagesak hos flyselskapet.

Dato

24.09.2024

Saksnummer

2023-04057

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Oslo til Las Palmas med SAS den 11. november 2023. Ved ankomst oppdaget hun at kofferten var skadet. Hun fikk skaden registrert på flyplassen og mottok papirer og informasjon om å gå inn på en nettside for å registrere saken videre. Problemet var at man ikke kunne gå inn på den aktuelle nettsiden www.register.bagsupport.net, fra utlandet og det var heller ikke mulig å ringe til det oppgitte telefonnummeret. Klager forsøkte flere ganger den uken hun var der. Ved ankomst Oslo lufthavn Gardermoen på klagers hjemreise ble dette bekreftet i skranken der man kan melde fra om skadet bagasje. Vedkommende i skranken bekreftet at hun selv hadde opplevd dette.

SAS har avslått klagers krav fordi saken er registrert etter 7 dagers fristen. Klager stiller spørsmål om hvordan man skal registrere en slik klage når man er borte mer enn 7 dager og dette må registreres i Norge? Klager har ikke fått noe svar på hvordan det skal gjøres og det virker som kundeservice hos SAS heller ikke vet hvordan man håndterer dette. SAS henviser klager til å ta kontakt med sitt reiseforsikring-selskap.

Til SAS sitt tilsvaer til nemnda har klager kommentert at nettsiden ikke er SAS sin egen, men en nettside som tilhører en ekstern aktør.

Klager krever den ødelagt kofferten erstattet. Den var 12 år gammel og fikk skader på fire steder.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Montrealkonvensjonen og luftfartsloven regulerer luftfartsselskapets ansvar ved ødelagt bagasje. I henhold til luftfartsloven §10-26 har klager en plikt til å skriftlig inngi klage til luftfartsselskapet. I følge §10-26 første ledd formodes bagasjen å være utlevert i

god stand om ikke annet blir godtgjort. Dersom bagasjen er skadet, skal mottakeren fremsette en skriftlig klage om dette "umiddelbart etter at skaden eller tapet oppdages, og senest innen 7 dager", jf. §10-26 annet ledd. Fristen på 7 dager er altså en absolutt siste frist.

I følge klager ble skaden på bagasjen oppdaget ved landing på Las Palmas. Skaden ble så meldt ifra på flyplassen og det ble opprettet en skaderapport (PIR), som klager har vedlagt. På denne rapporten gjengis plikten til å melde ifra om skaden innen syv dager, og videre at skaderapporten i seg selv ikke utgjør en skriftlig klage.

Klager anfører at det ikke var mulig å gå inn på den oppgitte nettsiden, og at det heller ikke var mulig å ringe til telefonnummeret. SAS vet ikke hvilken tjeneste på Gardermoen klager har vært i kontakt med som bekreftet dette. Det er i alle tilfeller ikke riktig at klager skulle ha ventet med å registrere saken til vedkommende kom hjem. Det fremstår som uforståelig og lite sannsynlig at nettsiden var utilgjengelig fra utlandet. SAS sin nettside er tilgjengelig uansett hvor i verden man befinner seg.

SAS bemerker i øvrig at klager anfører at kofferten, av merket Snowball, ble gitt i gave for 12 år siden. Ved erstatning for ødelagt bagasje tas det utgangspunkt i markedverdien på kofferten på reisedagen,

SAS bestrider kravet.

Nemnda bemerker

Det følger av luftfartsloven § 10-18/ 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 mottakerens 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 fremlagt skaderapport fra flyplassen. Øverst på dokumentet står det følgende:

SAS SKANDINAVIAN AIRLINES – COMPENSATION CONTACT
FOR SPECIAL/ODD SIZE BAGGAGE: WWW.FLYSAS.COM/FEEDBACK
FOR SCANDINAVIAN CITIZENS: WWW.REGISTER.BAGSUPPORT.NET
FOR NON SCANDINAVIAN CITIZENS: WWW.FLYSAS.COM/FEEDBACK

Nederst på dokumentet står det uttrykkelig at klage må sendes til selskapet innen 7 dager på www.flysas.com/feedback.

Det er på det rene at dette ikke ble gjort. Klager har imidlertid forklart at grunnen til det var at hun ikke kom inn på nettsiden www.register.bagsupport.net da hun forsøkte å registrere en klage til SAS mens hun var på reisemålet. Klager har ikke fremlagt dokumentasjon som viser feilmeldinger eller lignende på nettsiden til underbyggelse av dette. Klager har også forklart at hun heller fikk kontakt på det telefonnummeret som angivelig ble oppgitt. Hvilket telefonnummer som er benyttet er uklart da nemnda ikke kan se at det står oppført noe telefonnummer på skaderapporten. SAS har ikke kommentert dette.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall ved vurderingen av om det er inngitt en rettidig klage etter luftfartsloven § 10-26.

Flertallet, bransjerepresentanten og nemndas leder, finner ikke at det er sannsynliggjort at det var umulig å inngi klage, slik klager hevder, jf. blant annet FLYKN-2023-1513. Det bemerkes at dersom man går inn på www.flysas.com/feedback, som er oppgitt på pir-rapporten som nettsiden der man kan legge inn en klage, blir man som skandinavisk statsborger vist til å benytte en link som igjen leder til nettsiden som klager forsøkte å komme inn på. Flertallet finner ikke sannsynliggjort at det ikke var mulig å inngi klage via denne. Klager har dermed klaget for sent i forhold til 7 dagers fristen og det kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Mindretallet, forbrukerrepresentanten, mener at klager har klaget allerede ved å inngi pir-rapporten. Dette må regnes som en rettidig klage etter luftfartsloven § 10-26. Klager har dermed krav på erstatning for sitt tap, jf. FLYKN-2023-320.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Fanny Helle (Forbrukerrådet)

Julie Martinsen (Norwegian Air Shuttle)