

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av ødelagt bagasje.

Dato

25.08.2020

Saksnummer

2019-05032

Tjenesteytere

Qatar Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Oslo til Seoul via Doha 31. oktober 2019 med QR180. Kofferten ble hentet og klager forlot ankomsthallen før hun oppdaget skadene som var påført.

Bagasjen til klager hadde fått store bulker, en skrue var brukket, et hjul triller ikke som det skal og det var flere riper. Dette var en splitter ny koffert.

Klager var ikke klar over at skaden måtte rapporteres før hun forlot ankomsthallen.

Klager krever 4499 NOK i erstatning for ødelagt koffert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Qatar Airways mottok klage på skadet bagasje den 12. november 2019, to dager etter ankomst. De er usikre på om skaden oppstod på utgående eller inn gående reise.

I henhold til Qatar Airways transportbetingelser og Montrealkonvensjonen, kreves det at passasjeren rapporterer eventuelle skader innen syv dager. Qatar Airways bekrefter å ha mottatt en klage innen syv dager, imidlertid forplikter ikke Qatar Airways seg å etterkomme kravet.

Flyselskapet viser til:

«Conditions of Carriage Article 9.9.4

Acceptance of Baggage by the bearer of the Baggage Check without complaint at the time of delivery is prima facie evidence that the Baggage has been delivered in good condition and in accordance with the Conditions of Contract. Should a customer notice that the baggage is damaged, then he/she must write and complain to the carrier immediately i.e. before leaving the arrival terminal, and, at the latest, within seven days from the date of receipt.»

Etter som skadene på kofferten ikke ble fremvist på flyplassen er det ikke beviselig at skadene skjedde under håndtering av Qatar Airways før de forlot flyplassen eller om det kan ha skjedd under transport hjem / hotellet.

Qatar Airways kan ikke imøtekomme klagers krav og anbefaler henne å ta kontakt med sitt forsikringsselskap.

Nemnda bemerker

Klager hevder hennes koffert ble skadet mens den var i flyselskapets varetekt.

I henhold til Luftfartsloven § 10-26 og Montrealkonvensjonens artikkel 31 må innsjekket reisegods som blir utlevert uten at den rettmessige mottaker klager, antas å være i den samme forfatning som ved innlevering av reisegodset.

Passasjeren kan klage til flyselskapet innen 7 dager, men da er det passasjeren som har bevisbyrden.

Klager hevder hun ikke oppdaget skaden før hun forlot ankomsthallen. Hun beskriver skadene på kofferten som svært omfattende, og på en splitter ny koffert. Etter nemndas syn burde klager ha oppdaget skadene før hun forlot flyplassen og rapportert disse ved ankomsts-service. Klager har ikke ført bevis for at de beskrevne skadene oppstod i forbindelse med håndteringen av Qatar Airways.

Nemnda har forståelse for at det er ergerlig med en skadet koffert som i dette tilfellet, imidlertid er reglene som over, og nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)