

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for skadet bagasje.

Dato

10.12.2021

Saksnummer

2021-01210

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegian fra Oslo til London den 2. juli 2021 med DY1310 kl 18.45 med ankomst kl 20.05. Ved ankomst London Gatwick oppdaget klager at håndtaket på hennes koffert var skadet. Det var umulig å løfte håndtaket opp og ned, det kunne bare heves ca 5 cm.

Det var ingen ved ankomstsERVICE, klager fikk derfor ikke rapportert skaden. Klager antar at dette var på grunn av covid-19. Klager ringte Norwegian påfølgende morgen, og ventet i 45 minutter før linjen ble brutt. Hun sendte klage på mail 6. juli 2021.

Klager måtte i 10-dagers karantene, og kunne ikke forlate hjemmet for å dra på flyplassen med bagasjen.

Klager krever erstatning for den skadde bagasjen. Klager har ikke svart på nemndas henvendelse angående koffertens verdi og alder.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige anført:

Det er viktig å sjekke om bagasjen er skadet før man forlater flyplassen. Norwegian har representanter på flyplassen ved ankomst slik at man kan rapportere uregelmessigheter på reisen.

Man kan også rapportere skaden innen syv dager etter ankomst, men det er da passasjerens som har bevisbyrden for at skaden oppstod på den aktuelle flyvningen.

Norwegian handler i samsvar med internasjonale forskrifter om flyselskapenes begrensede ansvar for skadet bagasje. Normale transportforhold kan føre til riper, merker, bulker og andre mindre skader. Norwegian kan ikke se at de er ansvarlig for denne typen generell slitasje.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager hevder hennes koffert ble skadet mens den var i flyselskapets varetekt 2. juli 2021.

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.

Klager hevder Norwegian ikke hadde representanter til stede ved ankomst London Gatwick slik at hun fikk rapportert skaden på flyplassen. Norwegian på sin side hevder at de generelt har representanter til stede.

Luftfartsloven § 10-26 andre ledd krever at passasjerer klager til flyselskapet senest innen 7 dager. Klager har skriftlig klaget til flyselskapet innen 7 dager ved at hun klaget pr mail 6. juli. Klager har derved reklamert i tide.

Når klager ikke reklamerer overfor representanter for flyselskapet eller annet flyplasspersonell før hun forlater flyplassen, oppstår det spørsmål om klager i tilstrekkelig grad har dokumentert at kofferten ble skadet mens den var i flyselskapets varetekt, eller om skaden har oppstått etterpå.

Flertallet (lederen og bransjerepresentantene) mener at dette er en type skade som passasjerer burde oppdaget med en gang og da ville det vært naturlig å rapportere den med en gang. En slik skade kan også oppstå ved annen håndtering av kofferten, og når det tar fire dager fra flyvningen til hun klager er det ikke sannsynliggjort at skaden oppsto mens kofferten var i selskapets varetekt. Flertallet anbefaler derfor at klager ikke gis medhold.

Basert på bilder og korrespondanse som er fremlagt i saken mener mindretallet (forbrukerrepresentantene) at klager i tilstrekkelig grad har sannsynliggjort at skaden oppsto i forbindelse med flyvningen og mens kofferten var i Norwegians varetekt. Mindretallet mener derfor at klager skal gis medhold, og at Norwegian skal utbetale erstatning for hennes koffert.

Det ble deretter fattet vedtak i tråd med flertallets oppfatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigsten (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)