

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for skadet bagasje. Mangler skaderapport (PIR).
Krav ble rettet til flyselskapet per mail under syv dager etter ankomst.

Dato

17.11.2021

Saksnummer

2020-00495

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klagers datter reiste med DY320 fra Oslo til Alta den 5. januar 2020, og oppdaget hjemme at den ene telemarkbindingen på skiene var utløst og at den andre var ødelagt. Klager leste på nettet at man i så fall skal reise tilbake til flyplassen for å reklamere innen syv dager, noe klagers datter hverken hadde tid eller penger tid. Etter klagers mening er det merkelig at Norwegian krever dette, da en umulig kan forlange at passasjerer tar en flere timers reise tilbake til flyplassen. Den polstrede bagen som skiene var pakket inn i var ikke skadet, og datteren hadde derfor ingen grunn til å forvente at innholdet var skadet.

Klager sendte en skademelding per e-post til Norwegian den 9. januar 2020, med bilder av skaden som vedlegg.

Videre informerer klager at skienes utløsning er innstilt på en person på 65-70 kg, hvilket innebærer at det skal mye krefter til for at bindingene løser ut, eller at 3 mm tykt stål sprekker. At det har skjedd er ikke et godt tegn og kan nesten bare bety at skibaggen må ha blitt kastet, eller har falt ned, fra en større høyde.

Den ødelagte bindingen kan ikke repareres og er ikke tilgjengelig lengre, og klager husker ikke hva den kostet. Klager har sjekket og den billigste telemarkbindingen med utløser koster nå rundt 1900 kroner pluss frakt, toll og montasje.

Kraver krever at Norwegian erstatter den ødelagte telemarkbindingen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har etter reise med Norwegian krevd erstatning for skadet bagasje. Klager har ikke meldt inn skaden ved ankomst på flyplassen, og heller ikke innen fristen på syv dager.

Derimot har passasjeren sendt krav til Norwegian under syv dager etter ankomst, hvor de har fått beskjed om hvordan de skal gå videre med klageprosessen og har derfor hatt muligheten til å oppsøke nærmeste flyplass for å få skaderapport (PIR).

Norwegian følger selskapets avtalevilkår hvor det fremgår at skadet bagasje, bagasjekvittering samt reisedokument må fremlegges til Norwegians representanter på flyplassen umiddelbart ved ankomst. Dersom skaden ikke oppdages før man forlater flyplassen, kan en innen syv dager dra til nærmeste flyplass som flyselskapet har avganger fra å melde inn skaden samtidig som reisedokument og bagasjekvittering vises frem.

Mottas innskrevet reisegods eller gods uten klage fra mottakerens side, formodes godset å være utlevert i god stand og overensbestemmende med befordringsdokumentet eller de på annen måte registrerte opplysninger jfr. § 10-5 annet ledd første punktum, om ikke annet blir godtgjort. Er godset skadd eller delvis tapt, må mottakeren klage om det til fraktføreren umiddelbart etter at skaden eller tapet oppdaget.

Det er i flere saker i Transportklagenemnda for rutefly i Norge slått fast at bagasjen anses som mottatt i riktig stand når den reisende har forlatt flyplassen uten å melde skaden. Det vises blant annet til sak 312/11F (FLYKN-2011-312) og sak 409/15F hvor kravet fra klager ble avvist da skaden ikke ble meldt umiddelbart etter ankomst på flyplassen og det på grunn av manglende rapportering ikke er sannsynliggjort når, eller om, bagasjen ble skadet under transport med flyselskapet.

Dersom klager hadde oppfylt disse kravene ville Norwegian erstattet etter gjeldende regler.

Norwegian har vurdert klagers krav og kan på grunnlag av overnevnte ikke imøtekomme fremsatt krav da det aldri er blitt opprettet skaderapport, hvilket er en forutsetning for at klager skal kunne fremsette et krav til flyselskapet eller forsikringsselskapet.

Nemnda bemerker

Nemnda bemerker at Norwegian i sitt svar har henvist til feil flyvning. Dette har ikke betydning for nemndas vurdering.

Etter luftfartsloven § 10-26 må man sende inn klage umiddelbart etter at skaden oppdages og senest innen syv dager. Kofferten ble utlevert klager den 5. januar 2020, og klagen ble sendt inn den 9. januar 2020. Klagen er fremsatt innen den syvende dagen, og derfor fremsatt innen fristen.

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.

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

Etter nemndas syn har klager ikke oppfylt denne bevisbyrden. Klagen ble rapportert fire dager etter ankomst da skiene ble pakket ut. Det er ikke mulig for nemnda å fastslå om skaden skjedde mens kofferten var i Norwegians varetekt, eller om skaden har skjedd etter at bagasjen ble utlevert. Det er selvfølgelig vanskelig for klager å bevise at skaden skjedde under flyvningen, men som nevnt er det klager som har bevisbyrden for dette siden skaden ikke ble rapportert før klager forlot flyplassen.

Nemnda anbefaler derfor at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Maricor Maglasang (American Express Travel)