

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for ødelagt bagasje.

Dato

17.06.2022

Saksnummer

2022-00221

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians DY403 fra Ålesund til Oslo 10. januar 2022 da bagasjen ble skadet.

Klager var ikke kjent med at det var en frist på syv dager for å reklamere det til flyselskapet. Krav ble sendt til Norwegian 5. februar 2022, men det ble avvist med det grunnlag at kravet ble fremsatt for sent.

Klager krever at flyselskapet erstatter den skadede bagasjen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian viser til sak 2022-00221 hvor klager reiste fra Ålesund til Oslo om bord på DY403 den 10.01.2022. Ved ankomst Oslo oppdaget klager skade på sin innsjekkede bagasje og rapporterte skaden umiddelbart. Det ble laget en skaderapport på uregelmessigheten med skadereferanse OSLDY28876.

I rapporten ble det oppgitt at den skadede kofferten var 1 år gammel, men ingen pris ble oppgitt. Den 6. februar 2022 mottok Norwegian ett krav fra klager på NOK 1999 for den skadede kofferten.

Norwegian refunderer normalt for skader i de tilfeller en skaderapport er opprettet umiddelbart ved

ankomst og kravet er sendt skriftlig til Norwegian innen 7 dager. Dette i henhold til Montreal Convention

Artikkel 31 – Timely notice of complaints:

In the case of damage, the person entitled to delivery must complain to the carrier forthwith after the discovery of the damage, and, at the latest, within seven days from the date of receipt in the case of checked baggage and fourteen days from the date of

receipt in the case of cargo. In the case of delay, the complaint must be made at the latest within twenty-one days from the date on which the baggage or cargo have been placed at his or her disposal.

Every complaint must be made in writing and given or dispatched within the times aforesaid.

If no complaint is made within the times aforesaid, no action shall lie against the carrier, save in the case of fraud on its part.

Klager mener at Norwegian bør kompensere til tross for at klager kontaktet flyselskapet etter fristen på 7 dager. Hadde klager sent kravet til innen 7 dager ville saken ha stått seg annerledes.

På bakgrunn av at dette ikke ble gjort og fristen på 7 dager ikke ble overholdt fra klager sin side, kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Etter luftfartsloven § 10-18 er flyselskapet ansvarlig for skade på bagasje mens den er i deres varetekt.

Klager har fremlagt skaderapport fra flyplassen. Det er ingen informasjon om klagefrist på 7 dager i dette dokumentet. Klager sendte ikke inn reklamasjon og krav før nesten en måned etter at skaden oppsto.

Nemndas flertall (lederen og bransjerepresentantene) bemerker at en skaderapport er en rapport fra flyselskapet for å underbygge at skaden skjedde mens kofferten var i selskapets varetekt. En slik rapport er ikke det samme som en skriftlig klage fra passasjer, og kan ikke regnes som en reklamasjon. En passasjer som krever erstatning for skadet gods må klage til fraktføreren innen 7 dager, jf luftfartsloven § 10-26 (2). Det har klager ikke gjort i dette tilfellet, og fristen for å kreve erstatning er etter flertallets syn utløpt.

Mindretallet (forbrukerrepresentantene) er av den oppfatning at den gjengse passasjer i en situasjon som denne, vil oppfatte registreringen av skaden ved ankomst som en innledning på klageprosessen. Klager henvendte seg til flyselskapets personale ved utstedelsen av PIR-rapporten. Ved utstedelse av denne var skaden verifisert. Når registreringen gjennomføres av representanter for det samme selskapet som gjennomførte flyvningen, vil det komme overraskende på den gjengse forbruker at man i tillegg må overholde en meget streng frist for fremsettelse av skriftlig klage for å unngå å tape sitt ellers rettmessige krav. Den alminnelige lojalitetsplikten i kontraktsforhold tilsier dermed at selskapet som den profesjonelle part med faktisk kjennskap til fristen, bør sørge for at denne fremkommer tydelig i informasjonen som gis til passasjerene ved utstedelse av skaderapporten. Da mindretallet ikke kan se at dette er kommunisert til

klager i det skriftlige materialet han ble forelagt i forbindelse med skaderapporten, er mindretallet av den oppfatning at klageren bør ha sitt krav i behold.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

Gøran Jenssen (Widerøe)