

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for skadet bagasje.

Dato

08.06.2020

Saksnummer

2019-03438

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge på totalt fire personer reiste med United Airlines og SAS fra Chicago via Washington D.C. og København til Ålesund 23. - 24. juli 2019. En av klagers innsjekkede bagger ankom forsinket og ødelagt. Den ble levert fire dager senere, 28. juli. Klager reagerte på hvorfor bagasjen og innholdet var lagt i en pappkasse. Da klager åpnet kassen var alt innhold fullstendig ødelagt.

Klager kontaktet SAS på Vigra flyplass, og fikk en skriftlig rapport på at bagasjen var skadet. Senere sendte han skriftlig klage til SAS. Den 7. august fikk de svar fra SAS, med beskjed om å sende inn kvitteringer og kontoutskrift. Klager stusset på dette, da han har anført at de færreste tar vare på kvitteringer for klær, mat og vesker, samt elektronikk som er mer enn to år gammelt. Familien brukte tid på å finne kvitteringer, og sendte disse 8. august. Til svar på dette fikk klager beskjed om at kun tre av kvitteringene ble godkjent, da resten var datert 23. juli (avreisedatoen). Klager hadde kjøpt baggen og innholdet før avreisedato, og har stilt spørsmål ved SAS' behandling av denne saken.

Den 13. august fikk klager ytterligere beskjed om å gå til en bagasjebutikk for å få erklæring på om bagasjen er totalskadd eller mulig å reparere. Klager har anført at dette er unødvendig, da SAS har mottatt bilder som viser totalskadet bagasje, samt at dette fremgår av rapporten fra Ålesund lufthavn.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om erstatning på kroner 15 800 for den ødelagte bagasjen og bagasjens innhold.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremmet krav om erstatning på kroner 15 800 for skadet bagasje i forbindelse med sin reise fra Chicago. Klager har forklart at en av familiens bagasje ble levert fire

dager forsinket i Ålesund. Da klager mottok bagasjen var innholdet pakket i en plastpose og gjenstandene var fullstendig ødelagt.

Fra bildene som er fremlagt ser det ut for SAS som om bagen har revnet i bunnen. Det er lite sannsynlig at en bag revner av tøff behandling, og SAS finner det mer sannsynlig at det er egenskaper ved bagen som har forårsaket flengen. Slike stoffbager vil med tiden bli mindre og mindre solide, og bagens alder er hverken oppgitt til SAS eller til nemnda. En annen årsak til at en slik flenge oppstår kan være at bagen rett og slett er pakket slik at den blir for tung. Dette underbygges av hva United Airlines har uttalt om bagasjen. Fra klagers PIR-historikk fremgår det at bagen ble ødelagt i Chicago, og at representanter for United Airlines besluttet å legge eiendelene i en pose og sene den.

SAS' har på dette grunnlag avvist klagers krav.

Dersom nemnda likevel skulle komme til at SAS er erstatningspliktig, anføres subsidiært at beløpet må settes lavere enn det som er krevet, og uansett ikke høyere enn minimumsbegrensningen på 1131 SDR (spesielle trekkrettigheter), jf. luftfartsloven § 10-22 tredje ledd.

Det er oppgitt at det var en del elektronikk pakket i bagasjen, herunder nettbrett og smartklokker. Disse gjenstandene må komme til fradrag, da det ikke er tillatt å ha slike gjenstander i innsjekket bagasje, jf. SAS' befordringsvilkår artikkel 10.3.3. Dette har klager akseptert ved kjøp av billetten.

SAS har stilt seg uforstående til hvorfor klager ikke har spesifisert verdien eller alderen på de forskjellige gjenstandene, og anmoder klager om å gjøre dette for at resultatet skal bli mest mulig korrekt. I denne forbindelse er det bemerkt av L-en i Calvin Klein-logoen på klagers veske er borte, og at et ekthetsbevis eller kvittering bør kunne fremlegges.

Nemnda bemerker

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.

SAS har avvist klagers krav under henvisning til at bagen klager hadde sendt mest sannsynlig var i så dårlig stand at den ble ødelagt under reisen. I denne forbindelse er det vist til bildene klager har fremlagt av den ødelagte bagasjen, samt kommentaren som fremgår av United Airlines' rapport: "UA said pax's bag broke and they plcd belngn in a bag".

Som det fremgår av luftfartsloven § 10-18 første ledd, er fraktføreren ikke ansvarlig dersom skaden skyldes "reisegodsets egen beskaffenhet eller feil eller mangler ved reisegodset". Nemndas flertall - leder og bransjerepresentantene - finner det, etter å ha studert de fremlagte fotografiene, mest sannsynlig at stoffbagen var av dårlig kvalitet, eller så gammel og slitt at den ikke tålte belastningen ved en reise. Eventuelt at det var pakket for mye i stoffbagen slik at den revnet i bunnen.

Det må forutsettes at passasjerene sjekker inn bagasje som tåler alminnelig håndtering i forbindelse med en flyreise, og flyselskapene kan ikke være ansvarlige når passasjerene sender bager som ikke er i brukbar stand eller er for tungt pakket i forhold til bagasjens styrke. Flertallet er på dette grunnlag av den oppfatning at klager ikke har krav på erstatning etter luftfartsloven eller på annet grunnlag.

Mindretallet – forbrukerrepresentantene – har kommet til at selskapet her er ansvarlig for den skadde bagasjen. Luftfartsloven § 10-18, jf. § 10-19 pålegger selskapet objektivt ansvar for gods. Unntaksvis kan reisegodsets egen beskaffenhet unnta selskapet fra ansvar. Det samme må gjelde dersom klager ikke har pakket reisegodset forsvarlig. Vi kan ikke se at det er dokumentert at baggen i dette tilfellet var i så dårlig stand at den var årsak til skaden.

Når det gjelder elektronikken, vil selskapets ansvar være etter luftfartsloven gjelde tilsvarende, uavhengig av selskapets egne vilkår. Det blir et bevisspørsmål, om det var klagers innpakning eller bagasjehåndteringen som var årsaken til skaden. Vi kan ikke se at selskapet har dokumentert.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)