

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet skadet bagasje.

Dato

21.08.2024

Saksnummer

2024-00192

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegian DY369 den 21. desember 2023 fra Harstad/Narvik til Oslo.

Ved ankomst i Oslo oppdaget klager at hans koffert var skadet. Det ene hjulet manglet. Klager ankom flyplassen rundt kl. 01 på natten. Klager kunne ikke stille seg i en kø ettersom den var 20-30 meter lang.

Klager måtte selv sende inn bilder og klage, samt be om refusjon. Klager sendte inn bilder og alt som det stod at han måtte sende inn. Klager tenkte alt var i orden.

Etter noen uker begynte klager å ringe til Norwegian for å spørre om hvor lang tid det tok å få erstatning. Klager fikk da beskjed om at han hadde glemt å fylle ut trinn 2. Klager visste ikke at det var et trinn 2. Klager sendte så inn trinn 2.

Den 15. januar fikk klager en e-post med avslag da det hadde gått mer enn 7 dager fra skaderapporten ble opprettet til klager sendte inn et skriftlig krav. Klager stiller seg uforstående til dette da bilder av skaden ble sendt inn på flyplassen. Alt stod på engelsk, og klager er ikke god i engelsk. På grunn av dette fikk han ikke med seg at det var et trinn 2 i klagen.

Klager fikk kofferten i gave for 3-4 år og antar at den kostet omtrent 1500 – 2000 NOK.

Klager krever erstatte 2000 NOK for den skadede bagasjen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegian DY369 21. desember 2023 fra Evenes til Oslo. Klager opprettet en skaderapport den 22. desember 2023 og fikk tilsendt en bekreftelse på at skaderapporten ble opprettet per e-post.

Klager sendte et krav til Norwegian 05.01.2024 (ref. 2110594) og vår saksbehandler behandlet kravet og svarte skriftlig på dette 15.01.2024. Vennligst se utklipp fra deler av svaret klager fikk, under:

"...In accordance with the Montreal Convention Article 31, all claims must be sent forthwith to the airline, but not later than 7 days after receipt of the baggage. In these instances, Norwegian cannot be held liable if the claim for compensation is not sent to us within this time. Please note that the Damage Report created at the airport or through our Self-Service portal, is not the same as a written claim/complaint and the report itself does not involve any Acknowledgement of Liability.

The flight date was 21 December, and the claim was submitted 5 January."

Vennligst merk at klager skrev til Norwegian på engelsk i sitt krav 05.01.2024 og vi svarer derfor på engelsk.

I henhold til internasjonale lover og regler for luftfart, herunder Montrealkonvensjonen som det vises til i svaret fra Norwegian, må bagasjeuregelmessigheter rapporteres umiddelbart, og et krav må sendes skriftlig til flyselskapet innen 7 dager etter mottatt bagasje. Vi legger ved utskrift av Montreal Konvensjonens artikkel 31, 2:

"2. 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 twentyone days from the date on which the baggage or cargo have been placed at his or her disposal."

På hjemmesiden til Norwegian, under våre reisevilkår, kan alle som reiser med oss lese at et krav/klage som omhandler skadet bagasje, må sendes til flyselskapet via lenke på hjemmesiden innen 7 dager etter mottatt bagasje. En rapport på flyplassen er ikke det samme som å sende inn et skriftlig krav. Våre reisevilkår og informasjon må leses og godkjenner før kunden får lov til å fullføre sin bestilling av flybillett. Klager har bestilt sin flybillett på nett.

Utklipp fra hjemmesiden til Norwegian under. Merk at overskriften på hjemmesiden vår er uthevet slik at det skal være tydelig for klager/kundene:

25
Erstatning for skadet bagasje
....
Ett krav må være sendt via vår hjemmeside www.norwegian.com innen 7 dager fra skadedato. Når kravet sendes må du legge med en kopi på skaderapporten, bilder som

viser skaden og merket av kofferten. I tillegg må vi ha dokumentasjon som forteller oss alder og pris, som f. eks en kjøpskvittering.

Som vi nevner over i denne saken, ble det sendt en e-post til klager umiddelbart etter at han opprettet en skaderapport, og vi legger ved teksten på denne e-posten under:

Dear Customer,

This message is system generated. Please do not reply to this email.

Damaged bag record created.

Reference: OSLDY76429

For more information: <https://www.norwegian.com/uk/travel-info/baggage/damaged-baggage/>

Lenken i e-posten som ble sendt til klager viser direkte til vår hjemmeside med informasjon om skadet bagasje. Det er mulig å navigere på siden til andre språk. Norwegian er et internasjonalt selskap, og derfor, for å dekke markedet, blir informasjonen sendt på engelsk. Det er dog mulig å lese all informasjon på hjemmesiden vår på andre skandinaviske og europeiske språk. Norwegian har ikke tilbakeholdt informasjon om skadet bagasje og krav.

Om kravet i seg selv, så er ikke en rapport et skriftlig krav, og dette står på hjemmesiden vår på samme side der klager fant lenken for å lage en rapport. Det er tydelig informert om at kravet må sendes inn innen 7 dager etter at klager mottar bagasjen, men dersom klager opplever dette som usikkert er det mulig å kontakte vår kundeservice på telefon hver dag. Vi anser det som rimelig å forvente at klager leser mer om skadet bagasje dersom dette har oppstått under reisen med flyselskapet, og det er rimelig å forvente at dette gjøres i løpet av og innenfor 7 dager etter reisen. Vi vil understreke at klager også har en undersøkelsesplikt.

Vi viser til vedtak fra NRF i lignende saker med saksnummer 2023-03312, der det i vedtaket også vises til saker med saksnummer 2022-00221, 2022-02511 og 2023-00154.

Vi kan dessverre ikke, på grunn av de regler for innsendte krav som gjelder som følges av alle flyselskap, som vist til over Montreal Konvensjonens artikkel 31, imøtekomme kravet om erstatning for skadet bagasje.

Nemnda bemerker

Det følger av luftfartsloven § 10-18 / Montrealkonvensjonen artikkel 17 nr. 2 at fraktfører i utgangspunktet er ansvarlig for skader på reisegods som ble forårsaket mens godset var i fraktførerens varetekt.

Det følger av luftfartsloven § 10-26 annet og tredje ledd at det gjelder en klagefrist på senest 7 dager regnet fra mottak av det aktuelle reisegodset, og at klagen må være

skriftlig. Spørsmålet for nemnda er derfor om klager har fremmet skriftlig reklamasjon til selskapet i tide.

Klager opprettet den 22. desember 2023 en skaderapport. Klager var ikke klar over at det måtte sendes inn en klage i tillegg til dette, og fikk dette først opplyst via telefon etter noen uker. Klager sendte en skriftlig klage til selskapet den 5. januar 2024.

Nemndas flertall – leder og forbrukerrepresentanten – mener at informasjonen på Norwegians nettsider og den informasjonen klager fikk ved rapporteringen på nettsiden om behovet for å både registrere skaden (PIR) og levere klage i beste fall er uklar. Det er fast nemndspraksis at et flertall (leder og bransjerepresentanter) mener at PIR man får på flyplassen ikke er det samme som en skriftlig klage. I dette tilfellet har klager fylt inn et skjema på Norwegians nettsider. Det fremgår ikke tydelig på nettsiden at det man fyller ut er en PIR, og ikke en skriftlig klage. Dette fremgår heller ikke av den bekreftelsen på det innsendte som klager fikk fra Norwegian. Klager trodde at det han hadde fylt ut på nettsiden var en klage innen 7-dagersfristen, og flertallet mener at det er uklarhet i selskapets informasjon til og kommunikasjon med klager som er årsaken til misforståelsen. Flertallet mener derfor at klager har klaget innenfor fristen og har rett til erstatning for sin skadede koffert.

Flertallet mener at klager har krav på erstatning tilsvarende gjenanskaffelsesverdien for kofferten – det vil si det beløpet passasjeren må betale for å skaffe seg en tilsvarende koffert. Passasjeren skal ikke tjene på skaden, og det må derfor gjøres fradrag for slitasje og verdiforringelse ellers på den skadede gjenstanden. I nemndspraksis er det lagt til grunn at verdien skjønnsmessig må reduseres med 10 % pr år. Klager har oppgitt at han fikk kofferten i gave for 3-4 år siden, og at verdien da var kr 1 500-2 000. Basert på disse opplysningene fastsetter flertallet erstatningen skjønnsmessig til kr 1 100.

Mindretallet – bransjerepresentanten – mener at klager ikke har overholdt klagefristen på 7 dager etter luftfartsloven §10-26. En PIR er ikke å anse som en klage. En PIR er en skaderapport, en registrering av at skaden på bagasjen har skjedd i flyselskapets varetekt. Denne skaderapporten er viktig for passasjeren å ha, både for å sende inn en klage til flyselskapet og for å oppfylle sin bevisbyrde etter § 10-26. Skaderapporten klager mottok via Norwegian sin selvbetjeningsportal gir ingen bekreftelse på at en klage er registret. Norwegian har gitt informasjon til klager om viktigheten av å opprette en skaderapport og å registrere en klage, både via sin nettside og sine reisevilkår som klager måtte godkjenne før fullført bestilling av flybillett. Mindretallet mener det ikke er grunnlag for avvike fast nemndspraksis om at en PIR ikke er å anse som en klage. Mindretallet er av den oppfatning at det er markedsverdien som skal legges til grunn, og ikke gjenanskaffelsesverdien. Det vil si at det tas utgangspunkt i hva det ville kostet å kjøpe en ny tilsvarende koffert, med fratrekk for slitasje og verdiforringelse.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at selskapet betaler kr 1 100 til klager.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Martine Neerland Brustad (Forbrukerrådet)
- Anna Christine Johansen (SAS)