

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for bagasje som ble ødelagt under reise fra Bodø til Oslo 22. desember 2008.

Dato

24.03.2010

Saksnummer

62/09F

Tjenesteyter

SAS

Krav om erstatning for bagasje som ble ødelagt under reise fra Bodø til Oslo 22. desember 2008.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise med SAS fra Bodø 22. desember 2008 kl 20.45, men på grunn av lynnedslag i flyet ble avgangen forsinket. Avreisen ble først kl 00.20.

Til klagers store forbauselse viste det seg at kofferten og innholdet var gjennomtrukket av vann. Sakene som lå nærmest lokket hadde farget over på hverandre, og noen av gavene som var konvolutter med penger inni, til hans barn, var ødelagt av farge fra blekk og gavepapir.

Klager tok kontakt med SAS på Gardermoen den 26. desember. Han fikk der en adresse han skulle henvende seg til. Det ble ikke nevnt noe om tidsfrist eller noe annen som skulle tilsi at det var for sent å klage på de skadene klager nevnte. Men klager måtte ta det opp med avdelingen i Bodø siden det var derfra han reiste.

I Bodø tok klager kontakt med SAS skranken hvor han ble betjent av en mann som bare kunne gi ham en lapp med samme adresse som klager allerede hadde fått på Gardermoen. Han kunne ikke hjelpe klager ut over dette da dataanlegget lå nede. Han forklarte videre at når klager fikk ro, og høytiden var over, måtte klager skrive en rapport på det inntrufne. Det var ingen hast, for de som skulle behandle slike ting hadde også krav på ferie.

Klager hadde andre ting å gjøre etter hjemkomst, og saken ble derfor liggende. Klager hadde god samvittighet da han hadde prøvd å rydde opp både på Gardermoen og Bodø.

De SAS ansatte klager var i kontakt med burde gjort ham oppmerksom på klagefristen.

Klager krever å få dekket merutgifter i forbindelse med forsinkelsen og erstatning for ødelagt koffert og innhold totalt kr 2.473.

SAS har i det vesentlige anført:

SAS viser til at årsaken til forsinkelsen skyldes at flyet ble rammet av lynnedslag. Dette er et forhold som de ikke rår over og tap som følge av dette er de ikke ansvarlig for, men har likevel dekket klagers direkte utlegg.

SAS mottok ikke klagen før 7. januar - 16 dager etter at reisen var avsluttet og mener derved at klagen er for sent fremsatt og at den er ugyldig i henhold til Luftfartsloven § 10-27.

SAS viser også til at de ikke under noen omstendighet ikke tar ansvar for skade eller tap av penger lagt i innsjekket bagasje, da dette er forbudt.

Nemnda bemerker:

Fraktfører er ansvarlig for tap som følge av at godset blir skadet eller går helt eller delvis tapt som følge av hendelser inntruffet under lufttransport, jf luftfartsloven § 10-19.

Mottas reisegods uten klage fra mottakerens side, formodes godset å være utlevert i god stand, om ikke annet blir godtgjort. Er godset skadet, må mottakeren klage om det til fraktføreren umiddelbart etter at skaden eller tapet oppdages, og senest innen 7 dager for innskrevet reisegods. Enhver klage skal være skriftlig og overlevert eller avsendt innen fristens utløp, jf Luftfartsloven § 10-26.

Skriftlig klage ble i dette tilfellet først fremsatt den 5. januar 2009. Dette er etter ovennevnte frist. Klager har etter dette ikke rett til erstatning etter luftfartsloven.

Klager har anført at SAS ansatte burde ha opplyst ham om klagefristen. SAS har ikke kommentert dette. Nemnda er enig med klager i at de ansatte burde gjort ham oppmerksom på klagefristen. For mange passasjerer vil en slik kort frist være overraskende.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, samtlige medlemmer med unntak av Amine Hansen, legger til grunn at SAS' ansatte ga klager uriktige / villedende opplysninger mht klagefristen. Flertallet viser til klagers anførsler omkring dette. SAS har ikke bestridt disse opplysningene. Flertallet finner det urimelig om denne feilinformasjonen skal gå ut over klager.

SAS har ikke bestridt selve skaden eller tapet. Flertallet anbefaler at oppgitt tap, med unntak av ødelagte kontanter, erstattes av SAS. For så vidt angår kontantene, legger flertallet til grunn at Norges Bank vil bytte ut disse ødelagte sedlene.

Til fradrag i erstatningsbeløpet går kr 500 som er utbetalt av SAS. Det gjenstår således kr 1.200.

Nemndas mindretall, finner ikke sannsynliggjort at SAS-ansatte ga feilaktig/villedende informasjon. Mindretallet peker også på at man på flyplassen vil kunne fylle ut manuelle tapsskjemaer dersom datasystemet er nede.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager gis en erstatning på kr 1.200.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder
Elise Korsvik, Forbrukerrådet
Lars Grøndal, Forbrukerombudet
Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA
Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Lars Grøndal, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.