

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for skadet kabinkoffert og skadede malerier. Håndbagasjen måtte sjekkes inn som følge av fullt fly.

Dato

13.11.2020

Saksnummer

2020-00754

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med DY1495 fra Paris til Oslo og deretter med DY550 fra Oslo til Stavanger den 24. oktober 2019. Klager anfører at som følge av fullt fly måtte håndbagasjen hennes sjekkes inn før avgang fra Paris. Da klager fikk igjen bagasjen i Stavanger, var den skadet. Klager anfører at hun oppdaget omfanget av skadene da hun var kommet hjem, men på grunn av kraftig øresus etter flyreisen fikk hun ikke kontaktet Norwegian angående skadene før den 28. oktober 2019. Klager anfører at hun da ble rådet til å ta kontakt med forsikringsselskapet sitt, som har henvist henne tilbake til flyselskapet. Hun opplyser at hun ikke fikk beskjed av Norwegian om å rapportere om skadene på flyplassen.

Klager oppgir at skaden gjelder kofferten og malerier hun hadde i kofferten. Klager viser til fremlagte bilder på skadene. Klager har ikke kvitteringer for kofferten eller maleriene, men opplyser at kofferten ble kjøpt for 999 kroner sommeren 2019, mens maleriene ble kjøpt i Dakar før reisen og kostet totalt 3064 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Paris til Stavanger via Oslo om bord på DY1495 og DY550 den 24. oktober 2019.

Klager hevder at bagasjen ble skadet på reisen med Norwegian, men hun meldte ikke ifra om skaden til Norwegians flyplassrepresentanter ved ankomst i Stavanger. En klage ble sendt via e-post til Norwegian den 12. november 2019.

Det følger av Norwegians avtalevilkår at skadet bagasje, bagasjelapper og reisedokumenter må vises frem til Norwegians representanter på flyplassen umiddelbart. Hvis man ikke oppdager skaden før etter at man har forlatt flyplassen, kan

man reise tilbake for å melde ifra om skaden. Dette har man syv dager på seg på å gjøre. Man må da medbringe den skadede bagasjen, bagasjelappene og reisedokumentene.

Norwegian kan ikke gi erstatning for skadet bagasje dersom Norwegian ikke får beskjed om skaden innen rimelig tid. Norwegian har alltid bemanning tilgjengelig i forbindelse med Norwegians ankomster og avganger.

Det vises til artikkel 31 i Montreal-konvensjonen, som lyder som følger: «Receipt by the person entitled to delivery of checked baggage or cargo without complaint is prima facie evidence that the same has been delivered in good condition and in accordance with the document of carriage or with the record preserved by the other means referred to in paragraph 2 of Article 3 and paragraph 2 of Article 4.»

Det er i flere saker i Transportklagenemnda slått fast at bagasjen anses som mottatt i riktig stand når den reisende har forlatt flyplassen uten å melde ifra om skaden. Norwegian viser blant annet til sakene 312/11F og sak 409/15F, hvor kravet fra klager ble avvist, da skaden ikke ble rapportert umiddelbart etter ankomst på flyplassen, siden det på grunn av manglende rapportering ikke var sannsynliggjort når eller om bagasjen ble skadet under transporten med flyselskapet.

I tillegg til dette bemerkes det at Norwegian på nettsidene sine informerer kundene om ikke å pakke skjøre gjenstander i innsjekket bagasje. Klager hevder at hun måtte sjekke inn bagasjen, da den var for stor til å ta med som håndbagasje. Det er imidlertid passasjerens ansvar å påse at håndbagasjen er innenfor målene som Norwegian tillater. Denne informasjonen er også lett tilgjengelig på Norwegians nettsider.

Norwegian kan etter dette ikke imøtekomme kravet om erstatning for skadet koffert, da skaden ikke ble rapportert umiddelbart.

Nemnda bemerker

I henhold til luftfartsloven § 10-18 første ledd er fraktføreren ansvarlig for skader på reisegods som er oppstått mens reisegodset var i fraktførerenes varetekt. Fraktføreren er likevel ikke ansvarlig i den utstrekning skaden skyldes reisegodsets egen beskaftenhet eller feil eller mangler ved reisegodset.

Klager må uansett klage til fraktføreren senest innen syv dager, jf. luftfartsloven § 10-26 andre ledd. Det følger av bestemmelsens tredje ledd at enhver klage skal være skriftlig. Overholdes ikke denne fristen, faller kravet mot fraktføreren bort, så lenge fraktføreren ikke har handlet svikaktig, jf. luftfartsloven § 10-27. Det er ikke tilfellet her.

Klager ringte til Norwegian etter fire dager. Klager har videre anført å ha blitt rådet til å ta kontakt med sitt forsikringsselskap, som henviste klager tilbake til Norwegian. Klager

sendte skriftlig klage til Norwegian først 19 dager etter reisen. Nemnda mener derfor at kravet mot fraktfører uansett er bortfalt.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Forbrukerrepresentant Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)