

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for et ødelagt trofé sendt som spesialbagasje.

Dato

03.12.2019

Saksnummer

2018-04614

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde vunnet et trofé under Red Bull Street Style World Final i Polen den 22. november 2018 og skulle ha med dette på hjemreisen den 23. november fra Warszawa via Stockholm med LOT Polish Airlines og videre fra Stockholm til Trondheim med SAS. Troféet ble ødelagt ved sending via spesialbagasje. Klager hadde pakket det inn i plast etter flymannskapets anbefalinger, da han ikke fikk ha det med som håndbagasje.

Dagen etter ankomst Trondheim ringte klager til Widerøe Ground Handling (selskapet som håndterer bagasje for SAS) på flyplassen i Trondheim og forklarte hva som hadde skjedd. Klager spurte om erstatning, men fikk beskjed om at det var hans ansvar å pakke inn troféet sikkert for transport. Deretter fikk han tilsendt en PIR rapport som bekreftet skaden og en anbefaling om å kontakte sitt forsikringsselskap for erstatning.

Etter en del tid fikk klager mer dokumentasjon angående troféet, blant annet hvilken produksjonsverdi det hadde. Etter skriftlig klage den 6. desember 2018 via nettsiden til SAS, fikk klager til svar at han skulle ha klaget innen 7 dager etter ankomst. Klager viser til at han ringte om skaden dagen etter ankomst og forut for sin skriftlige klage til SAS hadde han også sjekket ut med sitt reiseforsikringsselskap som ubetinget mente at dette var flyselskapets ansvar. Klager har ikke fått noen beskjed om klagefristen og viser til at Forbrukerrådet informerer om en klagefrist på 21 dager. I tillegg har det vært mye frem og tilbake i kommunikasjonen med flyselskapet når det gjaldt hvor hans skulle klage.

Klager har forståelse for at affeksjonsverdien av troféet ikke kan erstattes, men krever verdien/prisen arrangøren betalte for å få laget troféet erstattet med 2200 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Prinsipalt anfører SAS at klager har fremsatt kravet for sent. Etter luftfartsloven § 10-26, første ledd, formodes godset å være utlevert i god stand dersom ikke annet gjøres

gjeldende av klager. Klager landet på kvelden den 23. november i Trondheim. Ut fra de rapporter som er fremlagt og tilgjengelige, forstår SAS det slik at klager har dratt hjem fra flyplassen uten å åpne eller sjekke om trofeet var like helt. Da det ble oppdaget at trofeet var skadet, ringte klager påfølgende dag og opprettet samtidig en PIR-rapport. SAS mener klager burde ha tatt seg tid til å sjekke at trofeet var helt da han mottok bagasjen. SAS har forståelse for at et slikt trofé åpenbart betyr mye for klager, men mener samtidig at det derfor hadde vært naturlig å sjekke at det var helt med en gang han mottok det.

Etter samme paragrafs andre og tredje ledd må det klages umiddelbart etter at skaden er oppdaget, og senest innen syv dager. Klagen må være skriftlig. Klager har vært i kontakt med SAS over telefon dagen etter han landet hvor det samme dag ble opprettet en PIR-rapport. PIR rapporten er imidlertid ikke en skriftlig klage til flyselskapet, men en rapport som er laget av personalet på flyplassen for å dokumentere at skaden har oppstått under flyvning. Av bevismessige hensyn er det ønskelig at en slik rapport lages umiddelbart etter at passasjeren har mottatt ødelagt eller savnet bagasje.

Klager henvendte seg skriftlig med et krav til SAS den 11. desember, 18 dager etter at skaden hadde skjedd. Det fremgår tydelig nederst på PIR rapporten at den ikke uttrykker noe ansvar for selskapet, og at det i tillegg må fremsettes et skriftlig krav til SAS innen syv dager. I korrespondansen med SAS hevder klager at det har vært mye frem og tilbake med tanke på hvor han skulle henvende seg for å klage, og at han ikke har hatt dokumentasjon for skaden før det har gått 18 dager. Dette kan åpenbart ikke føre frem. Nederst på PIR-rapporten – i sammenheng med informasjon om klagefristen – er det i tillegg informert om at klagen skal sendes inn via linken som står skrevet på rapporten. Uavhengig av om klager har hatt dokumentasjonen tilgjengelig eller ikke, mener SAS at klager ikke har hatt noen særskilt grunn til ikke å fremsette kravet innen de frister som følger av luftfartsloven.

Subsidiært anfører SAS at det ikke foreligger noe dokumentert økonomisk tap. Klager har fremlagt en kvittering som viser hvor mye det kostet å lage trofeet. Mottakeren på kvitteringen synes å være World Freestyle Football Association, og det antas at dette er arrangøren av konkurransen. Klager har følgelig ikke hatt noen direkte utgifter til trofeet, og har dermed ikke lidd et økonomisk tap.

Atter subsidiært kan ikke klager få mer i erstatning enn den grensen luftfartsloven setter i §10-22 tredje ledd, som sier at fraktførerens ansvar oppad begrenses til 1131 spesielle trekkrettigheter (SDR).

Nemnda bemerker

Blir reisegods skadet eller går det helt eller delvis tapt, er flyselskapet ansvarlig såfremt hendelsen som har forårsaket skaden er inntruffet på flyet mens godset var i flyselskapets varetekt, jf. Luftfartsloven § 10-18/Montrealkonvensjonen artikkel 17 nr. 2.

Luftfartsloven § 10-26, 2. ledd lyder:

«Er godset skadd eller delvis tapt, må mottageren klage om det til fraktføreren umiddelbart etter at skaden eller tapet oppdages, og senest innen 7 dager for innskrevet reisegods og 14 dager for gods, regnet fra mottakelsen. Ved forsinkelse må det klages senest innen 21 dager fra den dag da godset ble stilt til rådighet for mottakeren. Enhver klage skal være skriftlig og overlevert eller avsendt innen fristens utløp.»

Det følger av luftfartsloven § 10-27 at dersom klage om skaden ikke blir gitt innen den frist som følger av § 10-26, her innen 7 dager, faller ethvert krav mot fraktføreren bort, med mindre han har handlet svikaktig.

I dette tilfellet ringte klager flyplassen og meldte fra om skaden dagen etter hjemkomst. Loven krever imidlertid at klagen fremsettes skriftlig til flyselskapet umiddelbart etter at skaden oppdages og senest syv dager etter at bagasjen ble mottatt. Fristen på syv dager står også oppført i PIR-rapporten. Det ble ikke fremsatt en skriftlig klage til SAS innen syv dager etter at trofeet ble mottatt. Det er ikke tilstrekkelig å ringe og melde kravet til handlingagent på flyplassen slik klager forsøkte å gjøre.

Etter dette har klagers krav mot fraktfører bortfalt i sin helhet da det etter nemndas oppfatning ikke er noe som tyder på at flyselskapet har opptrådt svikaktig.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)