

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for ødelagt bagasje.

Dato

12.02.2016

Saksnummer

0539/15F

Tjenesteyter

Icelandair

Krav om erstatning for ødelagt bagasje.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste fra Reykjavik til Oslo den 1. mars 2015 med FI324. Ved ankomst Gardermoen oppdaget hun at kofferten hennes var ødelagt. Klager henvendte seg til ankomstsERVICE på Gardermoen, men ble henvist til sitt forsikringsselskap. Her ble hun igjen vist tilbake til flyselskapet.

Icelandair nekter å refundere den skadde kofferten da de sier hun ikke har registrert skaden på Gardermoen.

Klager krever erstatning for ødelagt koffert, kroner 1 999.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Icelandair har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Dersom klager ble henvist til sitt forsikringsselskap har personalet vurdert skaden som så liten at flyselskapet ikke erstatter denne. Icelandair kan ikke refundere skadet bagasje uten at det har blitt registrert en skaderapport.

Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt Icelandair ved nemndas e-post av 19. mai 2015 med frist til 1. juli 2015 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Icelandair har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Icelandair er i henhold til luftfartsloven § 10-18 ansvarlig for skadet eller ødelagt bagasje med mindre skaden skyldes reisegodsets egen beskaffenhet eller feil eller mangler ved reisegodset.

Mottas innskrevet reisegods uten klage fra mottakerens side, formodes godset å være utlevert i god stand om ikke annet blir godtgjort, jf. luftfartsloven § 10-26 første ledd.

Skriftlig klage må være overlevert eller avsendt til flyselskapet senest innen syv dager etter at bagasjen ble mottatt. Overholdes ikke fristen, fallet ethvert krav mot flyselskapet bort, med mindre selskapet har handlet svikaktig, jf. luftfartsloven § 10-26 og § 10-27.

Skriftlig klage ble ikke levert/sendt innen ovennevnte frist. Icelandair er således ikke ansvarlig etter luftfartsloven.

Klager har opplyst at hun forsøkte å registrere skaden på flyplassen, men at hun ble henvist til forsikringsselskapet. Icelandair har ikke bestridt dette, men anført at hvis klager var blitt henvist til forsikringsselskapet, skyldes det at personalet har vurdert skaden som en mindre skade, og at Icelandair ikke erstatter slike skader.

Ansvar etter luftfartsloven er ikke avhengig av skadens størrelse. Er bagasjen skadet, og passasjerer har lidt et tap, er selskapet etter nemndas vurdering ansvarlig.

Klager har opplyst at skaden var vesentlig. Hun har sendt bilder av skaden. Icelandair har ikke kommentert dette. Nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Nemnda er på bakgrunn av de foreliggende opplysninger av den oppfatning at det er mest sannsynlig at klager feilaktig ble henvist til forsikringsselskapet av Icelandairs representant på flyplassen. Icelandair må etter nemndas vurdering være ansvarlig for feilinformasjonen, og bør erstatte klagers tap.

Klager har kjøpt ny koffert til 1 999 kroner. Icelandair har ikke bestridt tapets størrelse, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda anbefaler at Icelandair utbetaler 1 999 kroner.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Icelandair utbetaler 1 999 kroner.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Svante Bergman, Reisegiganten AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene 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.