

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for skadet bagasje.

Dato

27.04.2022

Saksnummer

2021-01990

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Kristiansand til Oslo den 7. desember 2021 med Norwegians flight DY277 kl 18.10. Da hun ankom Gardermoen oppdaget hun at kofferten hennes var skadet slik at den ikke lenger kunne brukes; begge håndtakene var revet av.

Det var ingen ansatte fra Norwegian ved bagasjebåndet da klager mottok kofferten, klokken var da 19.10.

Kofferten ble kjøpt den 23. november 2018 og kostet kroner 1 274 (nedsatt fra kroner 1 699).

Klager kjøpte ny koffert av samme merke den 7. desember 2021 til kroner 1 539. Klager mottok samtidig en skademelding fra butikken på den ødelagte kofferten.

Klager skulle reise videre neste dag til Las Palmas. Dette var årsaken til at hun ikke medbrakte den skadde kofferten da hun henvendte seg til Norwegian påfølgende dag på Gardermoen.

Klager krever erstatning for den ødelagte kofferten, samt erstatning for den tiden hun har brukt på saken.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det følger av Norwegians avtalevilkår at skadet bagasje må vises frem til flyselskapets representanter på flyplassen umiddelbart ved ankomst, i tillegg til bagasjelapper og reisedokumenter. Hvis man ikke oppdager skaden før etter man har forlatt flyplassen, kan man reise tilbake innen syv dager for å melde skaden. Man må da medbringe den skadede bagasjen, bagasjelappene og reisedokumentene.

Klager skriver at hun kjøpte ny bagasje og valgte ikke ta med den skadede tilbake til flyplassen neste dag. Som nevnt over skal man alltid forevise den skadede kofferten sammen med dokumenter dersom en skaderapport opprettes i ettertid.

Norwegian har alltid bemanning ved sine ankomster og avganger. Det er også bekreftet at det var bemanning til stede da DY277 ankom. I tidsrommet nevnte fly landet, var det ytterligere 5 ankomster som tilhørte Norwegian. Det ble blant annet rapportert en skade på bagasje ved ankomst med DY771, en flyvning som ankom Gardermoen 15 minutter etter klagers flyvning.

I de tilfeller man forlater flyplassen uten å rette klage til flyselskapet ansees bagasjen å være levert ut i god stand og er det kunden selv som må bevise at skaden skjedde mens bagasjen var i flyselskapets varetekt, jf. artikkel 31 i Montrealkonvensjonen.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager hevder hennes koffert ble skadet mens den var i flyselskapets varetekt.

I henhold til Luftfartsloven § 10-26 og Montrealkonvensjonens artikkel 31 må innsjekket reisegods som blir utlevert uten at den rettmessige mottaker klager, antas å være i den samme forfatning som ved innlevering av reisegodset. Passasjerer kan klage til flyselskapet innen 7 dager, men da er det passasjerer som har bevisbyrden for at skaden oppstod mens bagasjen var i flyselskapets varetekt.

Nemnda bemerker for ordens skyld at man ved skadet bagasje må henvende seg hos ankomsts-service eller flyselskapets representanter på flyplassen. Dersom man ikke oppdager skaden før etter man forlater flyplassen, kan man henvende seg til flyselskapet innen syv dager for å melde skaden. Man må da medbringe den skadde bagasjen.

Klager har opplyst at hun mottok kofferten kl. 19.10 og at det da ikke var noen ansatte ved Norwegian til stede ved bagasjebåndet. Norwegian har på sin side hevdet at det var personal til stede.

Klager har lagt frem kvittering på at hun kjøpte ny koffert i Oslo sentrum kl. 19.55 samme dag. For at klager skal ha rukket dette, kan hun ikke ha brukt mye tid på å søke opp personell på flyplassen.

Nemnda har forståelse for at det er ergerlig med en skadet koffert som i dette tilfellet, men i lys av de nevnte reglene anbefaler nemnda at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)