

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for ødelagt koffert.

Dato

22.09.2022

Saksnummer

2022-00787

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Stavanger til Oslo med Norwegian den 25. mars 2022 med ankomst kl. 17:40. Da klager mottok kofferten etter ankomst hadde den en skade. Klager skulle videre til et avtalt arrangement og hadde ikke tid til å bli igjen på flyplassen for å vise frem skade og få den registrert. Klager tok derfor bilder og ville sende klage mens hun satt på Flytoget. Da klager gikk inn på Norwegians nettsider mens hun satt på toget, så hun at hun måtte vise frem bagasjen på flyplassen innen 7 dager. Hun forsto det slik at det ville være tilstrekkelig å vise frem bagasjen ved retur søndag 27. mars. Klager registrerte klagen på søndag 27. mars og fikk skaderapport, men ingen informasjon om at hun ikke ville få dekket skaden ettersom hun ikke hadde registrert skaden ved ankomst.

Klager har fått dokumentasjon fra forhandler om at kofferten ikke lar seg reparere og krever derfor prisen på kofferten dekket med kr 959.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Stavanger til Oslo om bord på DY541 den 25. mars 2022. Klager forlot Oslo Lufthavn uten å sjekke om bagasjen var i god stand. To dager senere, den 27. mars, reiste klager tilbake til flyplassen og en skaderapport/PIR ble opprettet. Klager sendte krav til Norwegian 30. mars. Dette kravet ble avslått på bakgrunn av at skaderapport ikke ble registrert umiddelbart og før klager dro fra flyplassen.

Det er alltid viktig å sjekke innsjekket bagasje etter en flyreise, for omgående å kunne rapportere eventuelle skader før man forlater flyplassen. Norwegian har representanter tilgjengelig på flyplassen som bistår våre kunder som opplever bagasjeuregelmessigheter. Vi vil understreke at i de tilfeller man ikke rapporterer skaden på flyplassen direkte ved ankomst, er det kunden selv som må bevise at skaden oppstod mens bagasjen var i flyselskapets varetekt.

Klager hevder at skaden skjedde mens den var i Norwegians varetekt og krever at Norwegian dekker skaden.

Norwegian refunderer normalt for skader, inntil SDR1288, i de tilfeller en skaderapport er opprettet umiddelbart ved ankomst og kravet er sendt skriftlig til Norwegian innen 7 dager. Dette i henhold Montreal Convention Artikkel 31 – Timely notice of complaints:

1. 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 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.
2. In the case of damage, the person entitled to delivery must complain to the carrier forthwith after the discovery of the damage, and, at the latest, within seven days from the date of receipt in the case of checked baggage and fourteen days from the date of receipt in the case of cargo. In the case of delay, the complaint must be made at the latest within twenty-one days from the date on which the baggage or cargo have been placed at his or her disposal.
3. Every complaint must be made in writing and given or dispatched within the times aforesaid.
4. If no complaint is made within the times aforesaid, no action shall lie against the carrier, save in the case of fraud on its part.

Det er i flere saker i Transportklagenemnda for rutefly i Norge slått fast at bagasjen anses som mottatt i riktig stand når den reisende har forlatt flyplassen uten å melde skade. Viser til tidligere sak 312/11F, sak 409/15F og sak 2022-00151, hvor kravet fra klager ble avvist da skaden ikke ble meldt umiddelbart etter ankomst på flyplassen, og da det på grunn av manglende rapportering ikke er sannsynliggjort når eller om bagasjen ble skadet under transport med flyselskapet.

Norwegian kan, med grunnlag i det ovennevnte, ikke imøtekomme kravet om erstatning.

Nemnda bemerker

Klager krever erstatning for en ødelagt koffert på grunn av skade som ble påført bagasjen ved frakt med Norwegian Air Shuttle.

I henhold til luftfartsloven § 10-18 første ledd er fraktfører ansvarlig for skader på reisegods «såfremt den hendelse som har forårsaket skaden, er inntruffet om bord på luftfartøy eller mens godset var i fraktførerens varetekt. Fraktføreren er likevel ikke ansvarlig i den utstrekning skaden skyldes reisegodsets egen beskaffenhet eller av 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.

Nemnda presiserer luftfartsloven § 10-26 første ledd er en bevisbyrderegel. Ettersom skaden ikke ble rapportert før klager forlot flyplassen, medfører denne bevisbyrderegelen at det er klager som har bevisbyrden for at skaden oppstod på reisen eller i Norwegianians varetekt.

Etter nemndas syn har klager oppfylt denne bevisbyrden. Klager har fremlagt bilder av den skadede kofferten som viser at bildene er tatt fredag 25. mars 2022 kl. 17:59 på Oslo lufthavn, altså rett etter klagers ankomst med DY541 kl. 17.40 fra Stavanger. Videre har klager fremlagt dokumentasjon fra forhandler som bekrefter at kofferten ikke kan repareres, samt kjøpskvittering for kofferten som viser at den ble kjøpt for kr 959,40 den 13. mars 2020. Skaden ble registrert og klagen sendt til Norwegian innen fristen på 7 dager.

Nemnda legger etter dette til grunn at skaden oppsto under flyreisen med Norwegian. Det er fremlagt bilder av den skadede kofferten. Nemnda legger til grunn at skaden på kofferten ikke lar seg reparere, og at skaden er så betydelig at det er rimelig at Norwegian erstatter kofferten. Ved erstatningsutmålingen gjøres fratrekk for slitasje og verdiforringelse. Nemnda fastsetter derfor erstatningen skjønnsmessig til kr 800.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers koffert med kr 800.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Wenche Irene Løvli (Menzies Aviation)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)