

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av ødelagt bagasje.

Dato

15.01.2016

Saksnummer

0196/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning av ødelagt bagasje.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste fra Budapest til Oslo den 20. januar 2015 kl. 13:40 med DY1551. Ved ankomst hjemsted oppdaget klager at låsen på kofferten var brutt opp og at to pakker sigaretter var stjålet. Glidelåsen på kofferten var lukket etter at sigarettene var fjernet, så det er tydelig at noen har brutt opp låsen og forsynt seg av innholdet.

Tapet av sigarettene er bagatellmessig. Det som provoserer klager er at Norwegians ansatte bevisst har utført denne handlingen, men at selskapet nekter å refundere den skadde kofferten. Klager mener det er uakseptabelt at hun ble avkrevd å møte på flyplassen innen 7 dager, da hun har sendt fotobevis av skaden.

Klager krever erstatning for ødelagt Samsonite koffert.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

I henhold til gjeldende regler skal man fremvise skadet bagasje umiddelbart ved ankomst, eller senest innen 7 dager. Dersom klager ikke hadde anledning til å møte på flyplassen innen 7 dager er det beklagelig, men dessverre påkrevd for å kunne bevise at skaden faktisk skjedde under reisen på den aktuelle flyvningen.

Tyveri fra bagasje må meldes til politiet. Norwegian ser likevel alvorlig på saken og vil sørge for at interne rutiner blant selskapets bakkeansatte blir undersøkt.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav da skaden ikke er meldt inn i henhold til gjeldende lovverk.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Luftfartsloven § 10-26 lyder:

Mottas innskrevet reisegods eller gods uten klage fra mottakerens side, formodes godset å være utlevert i god stand og overensstemmende med befordringsdokumentet eller de på annen måte registrerte opplysninger jf. § 10-15 annet ledd første punktum, om ikke annet blir godtgjort.

Er godset skadet eller delvis tapt, må mottakeren 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, faller ethvert krav mot fraktføreren bort, med mindre han har handlet svikaktig.

Bestemmelsen omfatter etter nemndas vurdering i første rekke skadet og bortkommet bagasje. Flyselskapet kan likevel bli ansvarlig ved tyveri dersom selskapet ved manglende sikkerhetsforanstaltninger eller lignende kan lastes for at tyveri har funnet sted. De foreliggende opplysninger er etter nemndas vurdering ikke tilstrekkelige til å pålegge Norwegian ansvar som følge av stjålet bagasje. Saken blir således å vurdere ut fra luftfartslovens regler.

Klager mottok i dette tilfellet koffertene uten å klage. Det følger av ovennevnte bestemmelse at koffertene da formodes å være utlevert i god stand med mindre annet blir godtgjort.

Norwegian har ikke bestridt at kofferten ble skadet mens den var i deres varetekt. De har heller ikke bestridt at to pakker sigaretter var forsvunnet. Nemnda legger etter dette til grunn at skaden skjedde mens kofferten var i Norwegians varetekt. Nemnda legger også til grunn at to kartonger sigaretter var borte.

Norwegian har avvist ansvar fordi klager ikke fremviste kofferten innen syv dager. Dette kan etter nemndas vurdering ikke føre frem. Luftfartsloven stiller ikke opp noe krav om å fremvise skaden innen syv dager. Fristen på syv dager gjelder frist for skriftlig klage. Denne fristen overholdt klager, jf. klagen av 21. mars 2015.

Nemnda anbefaler etter dette at Norwegian erstatte klagers tap i form av reparasjon av kofferten eventuelt ny koffert dersom reparasjon ikke er mulig, samt innkjøpsprisen av to kartonger sigaretter.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian erstatte klagers tap.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.