

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for ødelagt bagasje. Tvist om klagen er sendt inn for sent til flyselskapet.

Dato

30.08.2023

Saksnummer

2023-00154

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegian den 18. november 2022 fra Oslo til Bergen. Da han hentet ut bagasjen ved ankomst var håndtaket på bagen hans ødelagt. Han var i Bergen til den 21. november og kom hjem til Sverige kl 22.00 på kvelden. Den 22. november skulle han på jobb kl. 06.00. Han måtte lete frem kvitteringen på bagen for å sende inn en klage og derfor kom klagen frem til flyselskapet knapt 8 døgn etter hendelsen.

Norwegian har avvist hans krav om erstatning eller reparasjon av bagen og vist til at klagen kom inn for sent. Bagen kostet SEK 1155 og var kjøpt i 2019.

Klager fastholder sitt krav og mener det er urimelig å avvise kravet fordi han sendte inn klage og dokumentasjon så snart han kom hjem og kunne finne frem kvitteringen. Det var første gang han benyttet bagen på grunn av pandemien og det kan ikke forventes at man skal ha kvitteringer liggende fremme i tilfelle flyselskapet ødelegger bagasjen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers bagasje ble skadet da han reiste med Norwegians flight DY632 den 18. november 2022 fra Oslo til Bergen. Ved ankomst Bergen meldte han bagasjen skadet og fikk PIR (skaderapport) utlevert. Norwegian mottok klagers krav om erstatning den 26. november 2022. Kravet ble behandlet den 27. desember 2022 med avslag da klagen var kommet inn 8 dager etter at han mottok bagasjen.

Norwegian erstatter normalt skadet bagasje om man umiddelbart har meldt fra om skaden etter ankomst og kravet er sendt inn skriftlig til Norwegian innen 7 dager, jf Montrealkonvensjonens artikkel 31:

"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.

Every complaint must be made in writing and given or dispatched within the times aforesaid.

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."

Klagers krav kom inn for sent og Norwegian avviser dermed kravet.

Nemnda bemerkar

Det følger av luftfartsloven § 10-18 at fraktfører i utgangspunktet er ansvarlig for skader på reisegods som ble forårsaket mens godset var i fraktførerens varetekt.

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

Slik nemndas flertall - bransjerepresentantene og nemndas leder - ser saken er det ikke bestridt at kofferten ble skadet mens den var i Norwegian sin varetekt. Uenigheten gjelder om det er rimelig å avvise klagers krav som kommet inn for sent i forhold til fristen på 7 dager for å klage skriftlig til flyselskapet. Klagers bag ble skadet den 18. november og fristen for å klage skriftlig til flyselskapet var dermed innen utløpet av 25. november.

På flyselskapet nettsider fremgår følgende om innsendelse av klagen på skadet bagasje:

«Ett krav må være sendt via vår hjemmeside www.norwegian.com innen 7 dager fra skadedato. Når kravet sendes må du legge med en kopi på skaderapporten, bilder som viser skaden og merket av kofferten. I tillegg må vi ha dokumentasjon som forteller oss alder og pris, som f. eks en kjøpskvittering.

Når du har all nødvendig informasjon, kan du sende inn kravet ditt her.»

Klager har forklart at han hadde kvitteringen i sitt hjem i Sverige og at han på grunn av sen hjemkomst og tidlig start på jobb dagen etter, ikke kunne lete frem kvitteringen umiddelbart etter hjemkomst den 21. november. Klager sendte inn kravet først den 26. november, som er 8 dager etter at bagasjen ble meldt skadet og 5 dager etter at han kom hjem til Sverige. Fristen for å kreve erstatning er etter flertallets syn utløpt i dette tilfellet. Det bemerkes at fristen praktiseres strengt og at klager hadde tid nok til å finne frem kvitteringen, eller alternativt sende inn et krav med en bemerkning om at kvittering ville bli ettersendt, innen fristen i dette tilfellet.

Flertallet kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Mindretallet - forbrukerrepresentantene - er av den oppfatning at den gjengse passasjer i en situasjon som denne, vil oppfatte registreringen av skaden ved ankomst som en innledning på klageprosessen. Klager henvendte seg til flyselskapets personale ved utstedelsen av PIR-rapporten. Ved utstedelse av denne var skaden verifisert. Når registreringen gjennomføres av representanter for det samme selskapet som gjennomførte flyvningen, vil det komme overraskende på den gjengse forbruker at man i tillegg må overholde en meget streng frist for fremsettelse av skriftlig klage for å unngå å tape sitt ellers rettmessige krav. Den alminnelige lojalitetsplikten i kontraktsforhold tilsier dermed at selskapet som den profesjonelle part med faktisk kjennskap til fristen, bør sørge for at denne fremkommer tydelig i informasjonen som gis til passasjerene ved utstedelse av skaderapporten. Da mindretallet ikke kan se at dette er kommunisert til klager i det skriftlige materialet han ble forelagt i forbindelse med skaderapporten, er mindretallet av den oppfatning at klageren bør ha sitt krav i behold

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

Nemnda vil samtidig oppfordre flyselskap til å gjøre oppmerksom på 7-dagers fristen, også i forbindelse med at skader registreres.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Lydia Johansson (SAS)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)