

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for ødelagt koffert.

### Dato

22.02.2022

### Saksnummer

2021-01449

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY 1899 fra Chania på Kreta til Oslo lufthavn Gardermoen den 6. august 2021. Ved ankomst Oslo lufthavn oppdaget klager at hjulet på kofferten var skadet, så han rapporterte dette til Norwegian før han forlot flyplassen. Det ble fylt ut en skaderapport og klager fikk informasjon om at han nå måtte få skaden taksert/vurdert hos en lokal forhandler før han kunne gjøre noe mer.

Etter å ha sendt inn krav om erstatning til Norwegian, fikk klager avslag begrunnet med at han ikke hadde klaget innen 7 dager etter ankomst. Klager fikk ikke informasjon om at skaden måtte meldes til Norwegian innen 7 dager. Dette står det heller ingenting om på skaderapporten. Klager mener man kan ikke basere seg på at passasjerer må lese informasjonen på nettsidene til flyselskapet for å bli oppmerksom på klagefristen.

Klager anfører at Norwegian burde informert om dette og krever skaden på kofferten erstattet. Kofferten er 3 år gammel og Samsonite Repair Center i Oslo har ikke lenger hjul til denne type koffert. Ny pris i 2017 var kr. 2199.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ved ankomst Oslo Lufthavn oppdaget klager skade på sin innsjekkede bagasje og rapporterte skaden umiddelbart. Det ble laget en rapport på uregelmessigheten. I rapporten ble det oppgitt at den skadede kofferten var av merket Samsonite, ca 3 år gammel.

Klager kontaktet Norwegian per e-post for kompensasjon den 16. september og ønsker kompensasjon for ny bagasje, NOK 2199, da det ikke var mulig å reparere skaden.

Norwegian refunderer normalt for skader 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 order 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.

Informasjon om hvordan Norwegians kunder skal forholde seg i forbindelse med skadet bagasje finnes på flyselskapets hjemmeside under «Krav for skadet bagasje».

På bakgrunn av at kravet ikke var sendt inn til Norwegian innen fristen på 7 dager kan de ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Etter luftfartsloven § 10-18 er flyselskapet ansvarlig for skade på bagasje mens den er i deres varetekt.

Klager har fremlagt skaderapport fra flyplassen. Det er ingen informasjon om klagefrist på 7 dager i dette dokumentet. Klager sendte ikke inn reklamasjon og krav før over en måned etter at skaden oppsto.

Nemndas flertall (lederen og bransjerepresentantene) bemerker at en skaderapport er en rapport fra flyselskapet for å underbygge at skaden skjedde mens kofferten var i selskapets varetekt. En slik rapport er ikke det samme som en skriftlig klage fra passasjer, og kan ikke regnes som en reklamasjon. En passasjer som krever erstatning for skadet gods må klage til fraktføreren innen 7 dager, jf luftfartsloven § 10-26 (2). Det har klager ikke gjort i dette tilfellet, og fristen for å kreve erstatning er etter flertallets syn utløpt.

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.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

Forbrukerrepresentant Borgar Sandvik fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én forbrukerrepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)