

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for skadet koffert

### Dato

09.10.2018

### Saksnummer

2017-02719

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste 6. august 2017 med LH4961 fra Tokyo til Düsseldorf og videre med SK819 til Oslo. Da klager kom hjem oppdaget han at håndtaket var slått løs fra rammen til kofferten.

Den 8. august 2017 ringte klager SAS' servicetelefon hvor han fikk beskjed om å benytte PIR (rapport om bagasjeuregelmessigheter) 81559955 under videre saksgang med SAS. Klager har i ettertid fått beskjed om at dette ikke er et gyldig PIR-nummer, noe han mener er en feil som ble gjort av saksbehandleren i SAS. Videre presiserer klager at flyselskapet kun en gang har bedt ham oppgi korrekt PIR-nr. SAS har i etterfølgende korrespondanse bedt klager oversende informasjonen som fremgår på hans bagasjetag.

Når det gjelder SAS' påstand om at selskapet har utbetalt 750 kroner så er dette feil. Klager har ikke mottatt noen kompensasjon fra SAS.

Klager opprettholder derfor kravet om erstatning på 2 200 kroner for den ødelagte kofferten.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste 6. august 2017 med LH4961 fra Narita/Tokyo til Dusseldorf, operert av All Nippon Airways, og videre med SK819 til Oslo

Klager fikk sin koffert ved ankomst i Oslo. Ifølge klager var håndtaket og festeanordningen for håndtaket slått løs fra rammen. Klager har ikke meldt skaden ved ankomst på Gardermoen. SAS har ikke registrert noen PIR-rapport på klagers navn i systemet for registrering av skadet eller forsinket bagasje.

Den 8. august 2017, altså to dager etter ankomst, kontaktet klager SAS Customer Care. Klager oppgir i sin henvendelse til SAS PIR-nummer ARNSK59955. Dette nummeret stemmer ikke, og klager blir flere ganger bedt om å oppgi korrekt PIR-nummer for sin bagasje. Klager skriver at han ringte SAS kundeservice og fikk oppgitt PIR 81559955. Dette er telefonnummeret til SGH/SAS Ground Handling på Gardermoen.

Det følger at befordringsvilkårene til SAS, som er i samsvar med luftfartsloven § 10-26, at når bagasjen mottas uten at passasjeren reklamerer, er det godtgjort at bagasjen er utlevert i samme stand som da den ble innlevert. Når passasjeren forlater flyplassen uten å melde om skade har SAS ingen forutsetning for å se om det er årsakssammenheng mellom SAS sin transport og skaden.

Klager oppgir i sin henvendelse til SAS Customer Care at kofferten var kjøpt i 2010, og at en lignende koffert i samme størrelse i dag vil koste 2 200 kroner ny. Ved utbetaling av erstatning skal det trekkes for slitasje og verdiforringelse.

På grunn av koffertens alder har SAS i henhold til gjeldende regler utbetalt klager 750 kroner.

SAS kan på ovennevnte grunnlag ikke imøtekomme klagers krav om å dekke utgiften til innkjøp av ny koffert til 2 200 kroner.

### **Nemnda bemerker**

Blir reisegods skadet eller går det helt eller delvis tapt, er flyselskapet ansvarlig såfremt hendelsen som har forårsaket skaden er inntruffet på flyet mens godset var i flyselskapets varetekt, jf. Luftfartsloven § 10-18/Montrealkonvensjonen artikkel 17 nr. 2.

Er godset skadet eller delvis tapt, må mottageren klage om det til fraktføreren umiddelbart etter at skaden eller tapet oppdages. Luftfartsloven § 10-26 lyder slik: 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.

Skaden ble ikke meldt på flyplassen. Klager hevder at han først da han kom hjem oppdaget at håndtaket var slått løs fra rammen. Han meldte fra om skaden først to dager etter hjemkomst.

Dersom skaden ikke meldes umiddelbart etter ankomst, er det passasjeren som må sannsynliggjøre at bagasjen ble skadet i flyselskapets varetekt. Skaden på kofferten fremstår som så omfattende på fremlagt foto at nemnda ikke finner det sannsynlig at skaden ikke ble oppdaget umiddelbart etter ankomst.

Etter dette kan nemnda ikke anbefale at klager gis medhold.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Vibecke Groth (leder)
- Line Olafsen (Norwegian)
- Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)
- Borgar Sandvik
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)