

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for ødelagt koffert.

Dato

29.09.2022

Saksnummer

2022-00615

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med SAS fra Kristiansand via Oslo til Ålesund den 15.12.2021. Ved ankomst Ålesund viste det seg at klagers koffert var ødelagt. Håndtaket og skruene de var festet med var revet av. Dette ble rapportert på flyplassen og klager fikk beskjed om at hun ville motta skademeldingen på e-post med videre instruksjoner. Klager mottok ikke noen e-post og etterlyste denne flere ganger, både per telefon og e-post til SAS. Det viste seg at ankomstsERVICE hadde skrevet e-posten feil og hun fikk omsider skademeldingen den 10. januar. Samme dag ble skaden meldt til SAS. Dette hadde ikke vært mulig å sende inn tidligere da man må legge ved en skademelding for å kunne sende inn et slikt krav via nettsidene til SAS.

Først den 3. mars mottok klager svar fra SAS med beskjed om at skaden ikke var meldt inn innen 7 dager etter reisen og at kravet derfor ble avvist.

Klager viser til at årsaken til dette ligger hos SAS og at det var de som somlet med å sende skaderapporten til henne som avtalt. Klager finner dette urimelig og mener SAS har avvist hennes krav med samme svar uten å revurdere saken slik hun flere ganger har bedt om.

Klager krever kofferten erstattet. Den er av merket Samsonite og tilsvarende modell koster kr 1899.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til

å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd. SAS har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

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. 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 § 10-26 andre ledd.

Klager har fremlagt kopi av e-posten med oversendelsen av skaderapporten (såkalt PIR) som ble utstedt på flyplassen, men der en feil i klagers e-post hadde medført at denne ikke var kommet frem til klager fordi det var skrevet «.no» og ikke «.com» i adressen. Klager har videre fremlagt kopi av e-postene der skaderapporten etterlyses. Nemnda legger derfor til grunn at klager meldte fra om skaden til SAS på flyplassen umiddelbart etter at hun mottok kofferten og oppdaget skadene.

Det er praksis at det utstedes skaderapport (PIR) på flyplassen og at passasjerer som melder fra om en skade får en kopi av skaderapporten utlevert. Klager fikk ikke denne utlevert, men fikk beskjed om at denne skulle sendes henne på e-post. På skaderapporten som klager fikk oversendt den 10. januar 2022 er det informert om klagefristen på 7 dager. Skaderapporten som er fremlagt i saken har ingen dato for utstedelse. Klager har forklart at det ikke er mulig å sende inn et krav om erstatning uten å legge ved en skaderapport. Klager sendte derfor inn en klage først den 10. januar 2022, samme dato som hun mottok skaderapporten. SAS har, i sin korrespondanse med klager, ikke kommentert at klager først mottok skaderapporten den 10. januar. Nemnda legger til grunn at klager i dette tilfellet har sendt inn en klage så snart det var mulig, og at årsaken til at 7 dagers fristen ikke kunne overholdes ligger hos SAS. Klager har derfor krav på erstatning for den ødelagte kofferten.

Klager har fremlagt dokumentasjon for at det vil koste kr 400 å reparere kofferten. Nemnda anbefaler derfor at SAS erstatter klagers utgifter til reparasjon av koffert med kr 400.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS erstatter klagers utgifter til reparasjon med kr 400.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)

