

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om ny koffert av samme merke eller kontantoppgjør ved skadet bagasje.

Dato

27.02.2018

Saksnummer

2017-00940

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY1157 fra München (MUC) til Oslo lufthavn (OSL) 20. februar 2017.

Da klager kom hjem etter reisen, oppdaget han at det ene hjulet var skadet. Skaden ble oppdaget straks etter at han kom hjem, og han kontaktet umiddelbart Norwegian. Kofferten ble forevist hos dem omgående og godt innenfor syvdagersfristen klager ble informert om. Klager ble på flyplassen informert om at da han ikke foreviste skaden umiddelbart etter ankomst, kunne han ikke få erstatning. Deretter fikk han beskjed om at skaden ikke var stor nok til å få erstattet bagasjen.

Klager har fremsatt krav om å få ny koffert av samme merke eller utbetalt kroner 1 700 i erstatning for ødelagt bagasje.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers koffert ble skadet under reise med DY1157 20. februar 2017.

Klager meldte ikke fra om skaden umiddelbart ved uthenting av bagasjen på flyplassen, men tok kontakt med Norwegian på chat samme dag. Klager ble informert om at kofferten måtte forevises på flyplassen innen syv dager fra den dato reisen ble foretatt. I følge klager skal kofferten ha blitt forevist på flyplassen 22. februar, hvor Norwegians agenter angivelig skal ha avslått å lage en skaderapport. Dette er ikke normal prosedyre, da alle skader skal registreres.

Det følger av selskapets reisevilkår at skadet bagasje må vises frem til Norwegians representanter på flyplassen umiddelbart etter ankomst. Hvis man ikke oppdager skaden umiddelbart, kan man reise tilbake til flyplassen for å melde skaden innen syv dager. Man må da medbringe bagasjen, bagasjelappene og reisedokumentene.

Norwegian viser til flere saker i Transportklagenemnda hvor det slås fast at bagasjen anses som mottatt i riktig stand når den reisende har forlatt flyplassen uten å melde skaden. Selskapet viser til blant annet nemndas vedtak i 312/11F og 409/15F.

Norwegian avviser på ovennevnte grunnlag klagers erstatningskrav.

Nemnda bemerker

Klager reiste med Norwegians flyvning DY1157 fra München (MUC) til Oslo lufthavn (OSL) 20. februar 2017. Klager hevder at kofferten ble skadet under flyvningen.

I henhold til luftfartsloven § 10-18 første ledd, er fraktfører ansvarlig for skader på reisegods "såfremt den hendelse som har forårsaket skaden, er inntruffet ombord på luftfartøy eller mens godset var i fraktførerens varetekt. Fraktføreren er likevel ikke ansvarlig i den utstrekning skaden skyldes reisegodsets egen beskaffenhet eller av feil eller mangler ved reisegodset". Det er ikke anledning til å ta forbehold i generelle vilkår som begrenser fraktførers ansvar etter luftfartsloven.

Mottas innskrevet reisegods uten klage fra mottakerens 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.

Klager har opplyst at han la kofferten rett på en bagasjetralle, og oppdaget ikke skaden før han kom hjem. Det er fremlagt en chat som klager hadde med Norwegian samme dag som flyvningen, der han opplyser om skaden. Nemnda mener at det er sannsynliggjort at skaden skjedde under flyvningen, og at klager har meldt fra i tide. Det vises videre til fremlagte fotografier av kofferten, som har en tydelig sprekkskade.

Nemnda mener derfor at Norwegian må dekke klagers utgifter til ny koffert med kroner 1 700 mot at han dokumenterer tapet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian dekker klagers utgifter til ny koffert med kroner 1 700.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

