

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for ødelagt bagasje.

Dato

16.06.2020

Saksnummer

2019-02178

Tjenesteytere

Qatar Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo Lufthavn til Auckland via Doha den 12. februar 2019. Opererende flyselskap for flyvningene var Qatar Airways (QR176 fra Oslo til Doha, og QR920 fra Doha til Auckland).

Klager sin koffert ble skadet. Hjulet, pluss et stykke av kofferten var slått av. Kofferten er nå defekt, og kan ikke brukes. Kofferten var et halvt år gammel da den ble skadet. Klager skriver i sin siste kommentar at den kostet 1799 NOK som ny, og var av merket American Tourister.

Skaden ble ikke rapportert på flyplassen, fordi kontoret var stengt.

Klager krever at Qatar erstatter han med en ny koffert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Dersom bagasje blir skadet skal det rapporteres umiddelbart til ankomsts-service før en forlater terminalen. En "Property Irregularity Report", kalt PIR vil da bli utstedt. Passasjeren kan/skal også sende en skriftlig klage til flyselskapet gjennom "My baggage" innen syv dager etter de har forlatt flyplassen. Bagasjerapporter må fylles ut senest innen syv dager fra mottatt bagasje. Aksept og manglende klage ved mottakelse av bagasjen er ved første øyekast bevis for at bagasjen har blitt levert i god forfatning og i henhold til kontrakten.

I tillegg til forholdene ovenfor: Hakk, kutt og riper som kan ha oppstått til tross for forsiktig behandling av bagasjen og som forekommer gjennom vanlig bruk og slitasje, slik som ødelagt glidelås, lås, hjul, stropp, håndtak, rifter, hull, bulker etc. i bagasjen regnes ikke under flyselskapets ansvar.

I dette tilfellet rapporterte ikke klager den ødelagte bagasjen på flyplassen eller innen syv dager etter ankomst. I tillegg er skaden (ødelagt hjul) ikke dekket av flyselskapets ansvar. Qatar Airways avslår dermed klagers krav om kompensasjon i dette tilfellet.

Klager har oppgitt at skranken for melding av bagasje var stengt da de kom frem. Qatar ønsker å imøtegå denne påstanden. Dedikert bagasje-skranke er alltid åpen i forbindelse med ankomst av fly, uavhengig av tid på dagen. Dette er for at passasjerer skal kunne melde savnet eller skadet bagasje, eller evt. andre problemer.

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.

Mottas innskrevet reisegods eller gods uten klage fra mottakerens side, formodes godset å være utlevert i god stand. Er godset skadet eller delvis tapt, må mottageren klage om det til fraktføreren umiddelbart etter at skaden eller tapet oppdages, og senest innen 7 dager fra den dag da godset ble stilt til rådighet for mottakeren, jf. luftfartsloven § 10-26.

I dette tilfellet ble skaden oppdaget på flyplassen, men den ble ikke meldt der slik regelen er. Ifølge Qatar Airways er det alltid åpen en dedikert bagasje-skranke ved ankomst av fly, uavhengig av tid på døgnet. Nemnda finner dette sannsynlig. Dersom kofferten mottas uten klage fra passasjerens side, formodes kofferten å være utlevert i god stand om ikke annet godtgjøres. Det vil si at klager har bevisbyrden for at kofferten ble skadet mens den var i selskapets varetekt.

Klager har lagt frem et fotografi av en koffert som han hevder ble skadet på turen. Det fremgår hverken av fotoet når eller hvor det er tatt. Nemnda finner at klager ikke derved har sannsynliggjort at skaden oppstod under reisen med Qatar Airways, og kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Per Kaare Nerdrum (leder)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)