

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for skadet bagasje.

Dato

20.05.2024

Saksnummer

2023-03440

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegian DY1553 fra Budapest til Oslo den 31. august 2023.

Da klager skulle hente bagasjen på Gardermoen oppdaget han at den var skadet i form av en sprekk i det ene hjørnet på kofferten. Kofferten ble kjøpt 26. august 2023 til 4 396 RSD. Bagasjen var nesten ubrukt før reisen og hadde ingen skader eller slitasje.

Klager opprettet PIR-rapporten 7. september 2023. Klager fikk avslag i sin klage til Norwegian med begrunnelsen at det er passasjeren som må bevise at skaden oppstod mens bagasjen var i flyselskapets varetekt dersom skaden ikke rapporteres på flyplassen direkte ved ankomst.

Klager understreker at han helt tilfeldig tok bilde av sin bagasje før reisen fordi han hadde mye som skulle være med etter å ha bodd i utlandet i over et halvt år. Det er lagt ved bilde av kofferten hvor det klart er synlig at det ikke er noen skader på kofferten, og bilde etter reisen hvor det er skade på kofferten.

Klager vet at man skal gå direkte til skranken før man forlater flyplassen, men at han ble hindret fra dette og kom tilbake til Gardermoen innen 7 dager etter reisen i henhold til reglene på nettsiden til selskapet. Klager mener at det ikke står noe om det med bevis.

Klager krever å få erstattet kofferten eller å få et gavekort for en ny koffert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegian DY1553 31. august 2023 fra Budapest til Oslo.

Klager meldte skadet bagasje på flyplassen 7. september 2023, 7 dager etter reisen, og kunde mottok sin bagasje. Norwegian mottok krav fra klager 7. september 2023.

Klagesaken ble behandlet av saksbehandler hos Norwegian 8. oktober 2023, og vi informerte klager om at skaden ikke kan erstattes av flyselskapet da skaden ikke ble meldt direkte på flyplassen etter at han mottok bagasjen sin.

Det er alltid viktig å sjekke innsjekket bagasje etter en flyreise, for omgående å kunne rapportere eventuell skade før man forlater flyplassen. Norwegian har representanter tilgjengelig på flyplassen som bistår våre kunder som har opplevd uregelmessigheter på reisen. Det er mulig å rapportere om en skade inntil 7 dager etter at bagasjen var mottatt. Dersom den reisende forlater flyplassen uten å melde i fra om skaden, ansees det som at bagasjen var i god stand da hun/han mottok den. Vi viser til Montreal Konvensjonens artikkel 31, se utklipp.

Denne informasjonen kommer også tydelig frem i vår reiseinformasjon på hjemmesiden til Norwegian, under skadet bagasje, og vi ber alle våre kunder om å lese reiseinformasjonen nøye før du kan bestille en billett.

Norwegian vil understreke at i de tilfeller man ikke har rapportert skaden på flyplassen direkte ved ankomst, er det passasjereren som må bevise at skaden oppstod mens den var i flyselskapets varetekt. Dog vil flyselskapet lage en skaderapport om klager kommer tilbake på flyplassen innen 7 dager, men skaderapporten i seg selv er ikke en bekreftelse på erstatning. Norwegian mener at klager har fått, og har god tilgang på informasjon før og etter reisen om de retningslinjer som foreligger for skadet bagasje.

Bildene viser ikke skade fra flyplassen, og det er ikke bilder med bagasje tag/lappen på. Det er ikke oppgitt tag ved rapportering av skaden.

Den type skade som vises frem på bildene kan også komme av for stor belastning som at man putter annen bagasje oppå, slik som bildene viser. Norwegian har forståelse for at det kunne være vanskelig å rapportere skaden dersom klager ble holdt igjen i grensekontrollen, men det er fremdeles mulig å ta bilde av bagasjen på flyplassen eller fremvise bagasjen med bagasjelappen på.

Norwegian kan ikke se at det foreligger bevis for at skaden oppstod mens den var i vår varetekt.

Norwegian beklager at vi i dette tilfellet ikke kan imøtekomme krav om erstatning, og opprettholder vårt vedtak i saken inntil det kan fremlegges bevis på at skaden er forårsaket av flyselskapet

Nemnda bemerker

I henhold til luftfartsloven § 10-18 første ledd er fraktfører ansvarlig for skader på reisegods «såfremt den hendelse som har forårsaket skaden, er inntruffet om bord 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». 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.

Nemnda presiserer luftfartsloven § 10-26 første ledd er en bevisbyrderregel. Ettersom skaden ikke ble rapportert før klager forlot flyplassen, medfører denne bevisbyrderregelen at det er klager som har bevisbyrden for at skaden oppstod på reisen eller i Norwegians varetekt.

Etter nemndas syn har klager ikke oppfylt denne bevisbyrden. Klager meldte fra om skaden 7 dager etter han mottok den. At klager har bilde av uskadet bagasje før flyvningen er etter nemndas syn ikke bevis for at skaden oppstod mens kofferten var i Norwegians varetekt. Skaden kan ha oppstått etter utlevering. Nemnda mener at klager ikke har sannsynliggjort at skaden oppsto i Norwegians varetekt, og kan derfor ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Martine Marlene Ruud (SAS)

Martine Neerland Brustad (Forbrukerrådet)