

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for ødelagt våpenkoffert og kikkertsikte.

Dato

29.08.2023

Saksnummer

2022-01315

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste den 11. februar 2022 fra Bardufoss til Bodø via Oslo med SK4116. Ved ankomst på Bodø lufthavn oppdaget klager at hans våpenkoffert var knust og at kikkertsiktet som var montert på våpenet var ødelagt. Klager opprettet en skaderapport samme dag som klager landet i Bodø, den 11. februar 2022. Klager fikk ikke registrert elektronisk med en gang da klager hevder han ble feilinformert om hvor han skulle registrere koden. Klager sier at koden ikke fungerte på den første lenken. Klager sier han har vært i kontakt med SAS kundeservice over telefon flere ganger før han fant rett sted å registrere elektronisk.

På grunn av disse tekniske utfordringene ble ikke den første digitale registreringen gjennomført før 13. mars 2022.

Klager krever erstatning for ødelagt våpenkoffert og kikkertsikte.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har, tross oppfordring, ikke kommet med tilsvarende svar til nemnda.

SAS har svart klager direkte at krav om ødelagt bagasje må bli meldt senest 7 dager etter at skaden ble oppdaget. Ettersom klager først meldte inn et krav den 13. mars 2022, kan ikke SAS imøtekomme klagers krav om erstatning.

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.

SAS har ikke kommet med tilsvaer til 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.

Nemnda legger til grunn at klager opprettet en skaderapport samme dag som klager landet i Bodø, den 11. februar 2022. Luftfartsloven § 10-26 andre ledd krever at passasjerer klager til flyselskapet senest innen 7 dager. Klager fikk ikke gjennomført digital registrering før den 13. mars 2022. Selv om dette i utgangspunktet er utenfor fristen i luftfartsloven § 10-26 andre ledd mener nemnda at det er tilstrekkelig sannsynlig at dette skyldtes en teknisk feil hos SAS knyttet til den lenken han fikk oppgitt da han rapporterte skaden på flyplassen. Nemnda viser også til at SAS ikke har svart i denne saken.

På skaderapporten til klager er det informert om klagefristen på 7 dager. Klager sier også at han fikk beskjed om at klagen måtte bli registrert innen 7 dager. Nemndas flertall - leder og bransjerepresentantene - finner det uheldig at klager ble feilinformert om hvor koden skulle registreres og at koden ikke fungerte på første lenke. Flertallet mener likevel at det er uklart hvorfor det gikk ca. 1 måned før klagen ble registrert digitalt, og at dette er vesentlig lenger enn nødvendig.

Flertallet mener at klager i dette tilfellet ikke har sendt inn en klage så snart det var mulig, og at årsaken til at 7 dagers fristen ikke kunne overholdes ikke ligger hos SAS. Flertallet mener at klager ikke har krav på erstatning for den ødelagte våpenkofferten og kikkertsiktet.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, finner at feilen ved det elektroniske skjemaet skyldtes forhold på SAS' side med den konsekvens at reklamasjonsfristen likevel ikke er oversett. SAS har ikke svart nemnda og opplyst saken med hensyn til når den tekniske feilen ble løst, og det er dermed uklart om klagen kunne vært innsendt tidligere via klageskjemaet. Mindretallet finner av den grunn at usikkerhet rundt feilen og når den ble løst må gå ut over SAS, som står nærmest til å opplyse saken på dette punkt. Mindretallet legger til grunn klagers anførsler om at han forsøkte å klage innen fristen, og at reklamasjon jf. luftfartsloven § 10-26 ville ha vært rettidig dersom feilen ved skjemaet og koden ikke forelå. Mindretallet bemerker at SAS' e-postadresse er vanskelig tilgjengelig på nettsiden, slik at den gjennomsnittlige forbruker ville hatt problemer med å sende en skriftlig klage på annen måte. Mindretallet finner derfor at SAS er erstatningsansvarlige for den skadede bagasjen.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)
- Sølvi Hagen (Ticket)