

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for skadet bagasje. Tvist om klaget for sent til flyselskapet.

Dato

09.06.2024

Saksnummer

2023-03981

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegian fra Oslo til Roma 4. august 2023.

Klagers koffert ble ødelagt under reisen. Klager forteller at kofferten har knust/gått i stykker etter meget røff behandling. Klager oppgir at skaden ble meldt umiddelbart.

Klager sendte henvendelse til Norwegian innen 3 timer etter ankomst (ca. kl. 00:15 om natten). Klager har fått avslag på kravet sitt fordi hun har meldt skaden for sent.

Klager krever kostnadene til ny koffert dekket med 2499 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har i det vesentlige anført:

Klagers bagasje ble skadet da hun reiste med Norwegian flight DY1872 den 04.08.2023 fra Oslo til Roma. Ved ankomst i Roma rapporterte hun skadet bagasje med Norwegians representanter og fikk referansenummer FCODY10057.

Norwegian mottok krav om erstatning fra klageren den 23.08.2023, og kravet ble besvart den 01.10.23. Klager fikk avslag da klager sendte inn kravet til oss 18 dager etter at hun mottok bagasjen, se vårt svar nedenfor:

"[...] We are sorry for the frustration caused by the damage of your baggage. We do our best to ensure that your baggage arrives safe and sound on your flight, and regret if this was not the case.

In accordance with the Montreal Convention Article 31, all claims must be sent forthwith to the airline, but not later than 7 days after receipt of the baggage. In these instances,

Norwegian cannot be held liable if the claim for compensation is not sent to us within this time. Please note that the Damage Report created at the airport or through our Self-Service portal, is not the same as a written claim/complaint and the report itself does not involve any Acknowledgement of Liability.

This being the case, we must decline your request for compensation, unfortunately[...]"

Norwegian erstatter normalt skader i de tilfeller der skaderapport opprettes umiddelbart ved ankomst og kravet meldes skriftlig til Norwegian innen 7 dager. Dette i henhold til Montrealkonvensjonens artikkel 31 - Timely notice of complaints:

In the case of damage, the person entitled to delivery must complain to the carrier forthwith after the discovery of the damage, and, at the latest, within seven days from the date of receipt in the case of checked baggage and fourteen days from the date of receipt in the case of cargo. In the case of delay, the complaint must be made at the latest within twenty-one days from the date on which the baggage or cargo have been placed at his or her disposal.

Every complaint must be made in writing and given or dispatched within the times aforesaid. If no complaint is made within the times aforesaid, no action shall lie against the carrier, save in the case of fraud on its part.

Vi informerer igjen om at skaderapport som opprettes på flyplassen ikke innebærer noen erkjennelse av ansvar og rapporten er ikke et krav, men en bekreftelse på at en gjenstand har blitt skadet.

På grunn av at tidsfristen på 7 dager ikke ble overholdt av klager, kan vi ikke imøtegå kravet.

Nemnda bemerker

Det følger av luftfartsloven § 10-18 / Montrealkonvensjonen artikkel 17 nr. 2 at fraktfører i utgangspunktet er ansvarlig for skader på reisegods som ble forårsaket mens godset var i fraktførerens varetekt.

Klager har vedlagt bilder av den skadete kofferten tatt på flyplassen. Klager har videre fremlagt kvittering for ny koffert på 2499 NOK.

Det anses ubestridt at kofferten ble skadet mens den var i Norwegians varetekt. På grunnlag av fremlagte bilder av skaden legger nemnda til grunn at kofferten ikke kan repareres eller at en reparasjon vil overstige kostnadene ved å kjøpe ny koffert.

Klager har vedlagt PIR-rapport opprettet hos Norwegian 4. august 2023. Det er ingen informasjon om klagefrist på 7 dager i dette dokumentet. Klager har vedlagt kopi av

automatisk bekreftelse på mottatt sak fra Norwegians kundeservice datert 23. august 2023.

Det følger av luftfartsloven § 10-26 annet og tredje ledd at det gjelder en klagefrist på senest 7 dager regnet fra mottak av det aktuelle reisegodset, og at klagen må være skriftlig. Spørsmålet for nemnda er derfor om klager har fremmet skriftlig reklamasjon til selskapet i tide.

Nemndas flertall - lederen og bransjerepresentanten - mener at en skaderapport er en rapport fra flyselskapet for å underbygge at skaden skjedde mens kofferten var i selskapets varetekt. En slik rapport er ikke det samme som en skriftlig klage fra passasjerer, og anses i utgangspunktet ikke som en fristavbrytende, skriftlig klage etter luftfartsloven § 10-26 annet ledd eller Montrealkonvensjonens artikkel 31. En passasjer som krever erstatning for skadet gods må klage til fraktføreren innen 7 dager, jf. luftfartsloven § 10-26 (2). Det har klager ikke gjort i dette tilfellet, og fristen for å kreve erstatning er etter flertallets syn utløpt.

Mindretallet - forbrukerrepresentanten - mener at registreringen av skaden ved ankomst er å anse som en fristavbrytende «klage» i henhold til luftfartsloven § 10-26. Luftfartsloven oppstiller kun ett vilkår til klagen, nemlig at den skal være skriftlig. En skaderapport er skriftlig og oppfyller dette kravet. Når ikke luftfartsloven gir anvisning på noe annet, må man legge til grunn at en nøytral reklamasjon er tilstrekkelig for å avbryte fristen. En skaderapport anses som en nøytral reklamasjon. Det kan derfor ikke kreves at passasjerer i tillegg til å melde om skaden ved ankomst skal sende ytterligere en klage til riktig avdeling i selskapet og spesifisere kravet sitt, for at fristen skal anses avbrutt.

Det har ikke betydning at flyselskapet selv mener at denne henvendelsen om skadet bagasje ved ankomst kun er en skaderapport, og ikke en «klage». Hvordan flyselskapet har organisert seg med tanke på hvordan skaderapporter registreres i deres system, og om de registrerer dette som en klage hos riktig avdeling internt i selskapet, er selskapets eget ansvar. Flyselskapet har ikke på sin side adgang til å legge til grunn strengere vilkår enn det som fremkommer av luftfartsloven når det kommer til hva som anses som en «klage». Flyselskapet kan derfor ikke kreve noe mer enn at passasjerer melder skaden ved ankomst for at det skal anses som en fristavbrytende «klage» etter § 10-26.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Martine Marlene Ruud (SAS)

