

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for ødelagt bagasje.

Dato

16.02.2018

Saksnummer

2017-00704

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Haugesund til Oslo den 17. juli 2016 med SK315. Ved ankomst Gardermoen oppdaget klager at hennes Mulberry veske var oppskrapet og tilsølt med olje som var umulig å vaske bort. Det var også et lite hull under vesken. Klager viser til fremlagte bilder av vesken.

Klager har ingen kvittering for vesken da den var en gave, men hun har fremlagt en bekreftelse fra forhandleren som bekrefter at skaden ikke lar seg reparere.

Klager krever erstatning for ødelagt veske, kroner 15 000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I klagers henvendelse til nemnda viser hun til reise Haugesund - Oslo den 17. juli 2016 med SK315, referanse Y27Q8Q.

SAS kan ikke se at klager har fremlagt PIR-/skaderapport i forbindelse med denne reisen.

I klagers henvendelse til SAS den 28. september 2016 viser hun til en reise Haugesund - Oslo den 26. september 2016 med SK311 med referanse 4DTBHS, samt en skaderapport. Referanse 4DTBHS er en reise den 28 september, ikke 26. september. SAS viser til fremlagte utskrifter av referansene klager viser til.

I sin klage til SAS av 28. september angir klager veskens verdi til kroner 16 018 og at den er kjøpt i 2016. SAS har bedt om kvittering på dette kjøpet, men har aldri mottatt denne. Da skaden ble meldt til ankomstsERVICE den 28. september oppgir hun veskens verdi til kroner 6 000 og alder 3 måneder.

Den 15. februar 2017 sender klager inn en ny klage til SAS hvor hun skriver at skaden skjedde på en flyvning i oktober 2016 med referanse 4C3MYO, at veskens verdi er kroner 15 500 og at den ble kjøpt i 2015. Nummeret på skaderapporten klager her fremlegger, ARNSK0133, er et ugyldig nummer. Hadde det vært gyldig ville ARN stått for Arlanda(Stockholm), noe som er underlig siden reisen var fra Haugesund til Oslo. SAS ber igjen om kvittering eller kontoutskrift for vesken, noe de aldri mottar.

SAS referansen 4C3MYO som klageren viser til er videre registrert på et annen fornavn enn klagerens navn.

Klager har fremlagt en bekreftelse fra Mulberry i Oslo. SAS har kontaktet personen som skal ha skrevet denne bekreftelsen. Hun sier at klager kun har vært i telefonisk kontakt med butikken, og at hun derfor ikke kan bekrefte at vesken er en ekte Mulberryveske. Hun går heller ikke god for at klagers veske har en verdi på kroner 16 500. Hun får heller ikke bildet av skulderstroppen på vesken til å stemme med vesken slik den ser ut i dag. Dagens pris for vesken er kroner 15 500.

Da SAS ikke har mottatt kvittering fra klager har flyselskapet tilbudt klager en erstatning på kroner 1 500. Dersom klager kan fremlegge bevis på at vesken er ekte, vil SAS vurdere saken på nytt.

På grunnlag av de fakta som foreligger kan SAS ikke erstatte denne vesken utover det som er tilbudt.

Nemnda bemerker

Luftfartsloven § 10-26 lyder:

"Mottas innskrevet reisegods eller gods uten klage fra mottagerens side formodes godset å være utlevert i god stand og overensstemmende med befordringsdokumentet eller de på annen måte registrerte opplysninger, jf. § 10-15 annet ledd første punktum, om ikke annet blir godtgjort.

Er godset skadet 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. Ved forsinkelse må det klages senest innen 21 dager fra den dag da godset ble stilt til rådighet for mottakeren. Enhver klage skal være skriftlig og overlevert eller avsendt innen fristens utløp"

Det følger av luftfartsloven § 10-27 at dersom klage om skade ikke blir gitt innen den frist som følger av § 10-26, faller ethvert krav mot fraktføreren bort, med mindre han har handlet svikaktig.

I klagers henvendelse til nemnda viser hun til reise Haugesund - Oslo den 17. juli 2016 med SK315, referanse Y27Q8Q.

Selskapet kan ikke se at klager har fremlagt PIR-/skaderapport i forbindelse med denne reisen.

Klage innkom først 28. september. Da skaden ble meldt til ankomsts-service denne dato, oppga hun veskens verdi til kroner 6 000 og hun viste til en reise Haugesund - Oslo den 26. september 2016 med SK311. Referansen hun oppga var imidlertid en reise den 28 september, ikke 26. september.

I sin klage til SAS av 28. september angir klager veskens verdi til kroner 16 018, og at den er kjøpt i 2016. SAS har bedt om kvittering på dette kjøpet, men slik er ikke mottatt.

Den 15. februar 2017 sendte klager inn en ny klage til SAS hvor hun skriver at skaden skjedde på en flyvning i oktober 2016 med referanse 4C3MYO, at veskens verdi er kroner 15 500 og at den ble kjøpt i 2015. Nummeret på skaderapporten klager her fremlegger, ARNSK0133, er i følge selskapet et ugyldig nummer. Hadde det vært gyldig ville ARN stått for Arlanda (Stockholm), noe som er underlig siden reisen var fra Haugesund til Oslo. SAS referansen 4C3MYO som klageren viser til er videre registrert på et annen fornavn enn klagerens navn.

Klager har fremlagt en bekreftelse fra Mulberry i Oslo der vesken skal være kjøpt. SAS har kontaktet personen som skal ha skrevet bekreftelsen. Hun sier at klager kun har vært i telefonisk kontakt med butikken, og at hun derfor ikke kan bekrefte at vesken er en ekte Mulberryveske. Hun går heller ikke god for at klagers veske har en verdi på kroner 16 500. Hun får heller ikke bildet av skulderstroppen på vesken til å stemme med vesken slik den ser ut i dag. Dagens pris for en original veske er kroner 15 500.

Flyselskapet har tilbudt klager en erstatning på kroner 1 500. Dersom klager kan fremlegge bevis på at vesken er ekte, vil SAS vurdere saken på nytt.

Nemnda legger til grunn at den første klagen vedrørende skaden på reisegodset først kom 28. september, det vil si mer enn to måneder etter at reisen 17. juli ble foretatt. I henhold til luftfartsloven § 10-27 faller ethvert krav mot fraktfører bort dersom klage om skade ikke blir gitt innen den frist som følger av § 10-26. I dette tilfellet er klagen for sent fremsatt. SAS har imidlertid ikke avslått klagen på dette grunnlag,

Nemnda er enig med selskapet i at bevissituasjonen synes svært uklar, og at det påhviler klager å bevise på hvilken reise skaden oppsto og å fremlegge dokumentasjon for typen veske som er skadet, samt pris. Klager har i dette tilfellet ikke fremlagt tilstrekkelig dokumentasjon, og informasjonen som er gitt er til dels motstridende og rotete. På denne bakgrunn kan nemnda ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda- fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
Line Olafsen (Norwegian)
Camilla Rise (NHO luftfart)