

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Erstatning for ødelagt barnevogn.

Dato

06.10.2020

Saksnummer

2019-04071

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen tre personer) reiste tur/retur Oslo-Las Palmas i juli 2019. Utreisen var 12. juli 2019, og hjemreisen 22. juli 2019. Flyvningene ble operert av SAS.

Klager sin barnevogn ble skadet på utreisen. Hun måtte derfor gå til innkjøp av en reservevogn til bruk i Spania. Denne kostet 199 euro. I tillegg måtte klager betale for reparasjon/erstatning av den ødelagte barnevognen i Norge. Dette kostet 5027 kroner. Klager har fremsatt krav om at SAS dekker klagers utlegg i forbindelse med den skadede vognen.

Da klager sto på flyplassen i Gran Canaria og fikk opprettet skadeskjemaet fikk de en brosjyre fra SAS med instruksjoner om hva de skulle gjøre videre. Denne brosjyren inneholdt ikke informasjon om klagefrist, og klager har derfor handlet i god tro om hva de skulle foreta seg etter at de mottok skaderapport. I brosjyren var det oppgitt en e-post hvor de skulle sende inn kravet. Denne e-posten var annerledes enn den de fikk oppgitt muntlig av saksbehandleren de hadde dialog med over telefonen. Klager forholdt seg til muntlig informasjon om hvor kravet skulle sendes inn. Etter et par dager fikk de opplyst at de hadde sendt inn kravet til feil e-post, og at de måtte sende inn på nytt. Dette medførte forsinkelsen fra klagers side.

Det er SAS sin skyld at kravet ikke ble fremmet innen fristen; Menneskelig svikt ved SAS sin kundeservice, og det faktum at SAS ikke opplyste om at det var en klagefrist de måtte forholde seg til.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS anfører primært at klagen er fremsatt for sent. I henhold til luftfartsloven § 10-26 andre ledd, jf. tredje ledd skal klager senest innen syv dager fremme et skriftlig krav

til selskapet i tileller hvor bagasjen er skadet. Det fremgår av reservasjonen at klager landet i Las Palmas den 12. juli 2019. Klager sitt skriftlige svar til SAS er registrert 26. juli 2019, 14 dager etter mottak av vognen, og følgelig ikke i henhold til fristen i luftfartsloven. Klager sin henvendelse til SAS sin partner Samsonite Baggage Support er sendt 25. juli - tre dager etter de kom hjem fra Oslo. Denne henvendelsen er derfor også utenfor fristen satt i luftfartsloven.

Subsidiært anfører SAS at selskapet ikke er erstatningspliktige da klager ikke i tilstrekkelig grad kan bevise at skaden oppsto i flyselskapets varetekt. I henhold til luftfartsloven § 10-26 første ledd er det slik at dersom reisegods mottas uten klage, formodes godset til å være utlevert i god stand. Klager tok ikke kontakt med personell på flyplassen direkte etter ankomst i Las Palmas, og SAS legger derfor til grunn at det ikke har vært skade på barnevognen ved mottakelsen.

Det fremgår av PIR-rapporten at den ble opprettet 18. juli 2019. Dette er seks dager etter mottakelsen av vognen. SAS bemerker koden "AHL" i PIR-rapporten. Denne koden betyr at rapporten er laget på nettet for forsinket bagasje, ikke skadet bagasje. Det er kun mulig å opprette en slik rapport på forsinket bagasje, og ikke skadet bagasje, særlig grunnet bevishensyn. SAS finner det ikke bevist at klager har henvendt seg til serviceskranken ved ankomst eller at hun har fremvist en ødelagt barnevogn til representanter på flyplassen. Det er ikke nærmere forklart av klager hvorfor det tok så mange dager å registrere rapporten eller hvorfor den ikke ble opprettet på flyplassen.

På bakgrunn av ovennevnte kan ikke SAS imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

SAS er i henhold til luftfartsloven § 10-18 ansvarlig for skade på innskrevet reisegods såfremt den hendelse som har forårsaket skaden er inntruffet om bord på luftfartøy eller mens godset var i fraktførerens varetekt. Det fremgår videre av luftfartsloven § 10-26 at dersom innskrevet reisegods mottas uten klage fra mottakerens side, formodes det til å være i god stand. Klage må ifølge bestemmelsens andre og tredje ledd fremsettes skriftlig umiddelbart etter at skaden oppdages, og senest innen syv dager.

I denne saken legger nemnda til grunn at klagen ble fremmet utenfor syvdagers-regelen i luftfartsloven. Slik nemnda ser det ble barnevognen mottatt den 12. juli, og klagen skulle etter luftfartslovens regler for skadet bagasje blitt sendt senest 19. juli.

Nemnda legger til grunn at klagen ble fremmet til request@bagsupport.net den 25. juli, og til rett e-post adresse i SAS den 26. juli. Begge klagene er fremmet utenfor fristen på syv dager, og derfor for sent fremmet.

Klager mener at det er feil hos SAS som har medført at klagen er fremmet for sent.

I henhold til luftfartsloven § 10-27 faller krav som er fremmet for sent bort, med mindre fraktfører, i dette tilfellet SAS, kan anses å ha handlet "svikaktig". Det er klager som må føre bevis for at SAS har opptrådt "svikaktig".

Det er riktig at fristen på syv dager ikke kommer frem av den vedlagte brosjyren og nemnda har forståelse for at klager mener fristen burde kommet frem i denne brosjyren. Fristen på syv dager er imidlertid oppgitt i klagers reisedokument under "VIKTIG INFORMASJON". Dette er informasjon som klager plikter å sette seg inn i. Fristen kommer også klart fram av luftfartsloven. Etter nemndas syn har ikke SAS opptrådt "svikaktig" i denne saken.

Nemnda mener det ikke kan tillegges vekt at klager ble henvist til feil e-post adresse. Dette fordi klagen som ble sendt til feil e-post adresse uansett ble sendt etter fristen på syv dager gikk ut.

Nemnda finner basert på ovenstående ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)