

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for ødelagt bagasje. Spesialbygget instrumentkasse.

Dato

15.06.2021

Saksnummer

2020-02880

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Paris til Bergen via Oslo 13. januar 2020, da han ved ankomst i Bergen oppdaget at instrumentkassen var skadet. Skaderapport ble fylt ut på stedet og klager fikk beskjed om å kontakte en forhandler av denne type bagasje, før det ble sendt krav til SAS, med den begrunnelse om at det ville gjøre det lettere for SAS å utbetale erstatning dersom klager hadde et konkret krav. Klager spurte om det var tidsfrist på når kravet til SAS måtte fremmes, og fikk til svar at så lenge det var innen et år var det greit.

Juni 2020 tok klager kontakt med SAS hvor det ble fremlagt rapport fra forhandler av bagasjen. Responsen fra SAS var at klager skullete tatt kontakt med flyselskapet senest innen en uke etter at skaden oppstod. Klager viste til informasjon som ble gitt av personalet ved flyplassen, men SAS avviste dette og henviste klager til å ta kontakt med forsikringsselskapet. Klagers forsikringsselskap har opplyst at de ikke dekker skade på bagasjen.

I rapporten fra forhandleren av bagasjen, som er en spesialbygget instrumentkasse, er det skaden beskrevet og vurdert slik:

"Avrevet hengsle mellom etuibunn og lokk. Sprekk i plastmateriale rundt avrevet hengsle. Skjevheter i aluminiumsrand rundt hele etuiet. Etuiet er totalskadet og lar seg ikke reparere."

Klager krever at SAS utbetaler erstatning for den totalskadde instrumentkassen pålydende 13 500 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde en booking med SK834 og SK281 den 13. januar 2020 fra Paris til Bergen, via Oslo. Fra hva klager har opplyst reiste han med en tubakasse som han hevder ble

ødelagt under transporten. Klager har opprettet en skaderapport (PIR) på flyplassen i Bergen ved ankomst den 13. januar, og sendte skriftlig krav til SAS den 14. juni. fem måneder etter.

SAS anfører at klager har fremmet kravet for sent, jfr. luftfartsloven § 10-26 andre ledd. Det er ikke omtvistet at klager ikke tok kontakt med SAS før i juni. Det fremgår av emnefeltet i e-posten klager fikk fra SAS - som også er lagt ved til nemnda - at kravet er registrert den 1. juni.

Det springende punktet er klagers anførsler om at han på flyplassen ble opplyst om at han måtte få en rapport fra en forhandler som selger slik bagasje før han kunne sende inn et krav, og at det samtidig ble opplyst om at fristen for å ta kontakt med flyselskapet var ett år. Det har ikke lyktes SAS å spore opp en ansatte som husker denne episoden spesielt. Selskapet stiller seg uansett tvilende til klagers påstander, da de ansatte på hjemkomstservice i Bergen har fått opplæring om hvilke frister som gjelder, og hva passasjerene bør informeres om. I tillegg fremgår det klart av PIR at selve rapporten ikke er en anerkjennelse av ansvar, og at et krav må sendes til SAS Customer Care inne syv dager, se også tidligere praksis i FLYKN-2018-4614. SAS bemerker avslutningsvis at det verken til SAS eller nemnda er fremlagt bilder av skaden, kun rapport fra forhandleren.

Luftfartsloven § 10-27 sier at ethvert krav som ikke er gitt innen fristen som følger av § 10-26 faller bort, med mindre flyselskapet har handlet svikaktig. Klager sier han føler seg lurt av informasjonen han fikk av den ansatte på flyplassen. SAS vil aldri ha til hensikt å narre passasjerene til å tro at de har en lengre frist enn hva de egentlig har. Dersom nemnda likevel skulle komme til at det er sannsynlig at klager har fått denne informasjonen, kan denne informasjonen uansett ikke defineres som svikaktig. Å opptre svikaktig må innebære et element av forsett, hvilket åpenbart ikke er tilfellet her.

På bakgrunn av det overnevnte vil SAS ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Blir reisegods skadet eller går det helt eller delvis tapt, er flyselskapet ansvarlig såfremt hendelsen som har forårsaket skaden er inntruffet på flyet mens godset var i flyselskapets varetekt, jf. Luftfartsloven § 10-18/Montrealkonvensjonen artikkel 17 nr. 2.

Luftfartsloven § 10-26, 2. ledd lyder:

«Er godset skadd eller delvis tapt, må mottageren 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 skaden ikke blir gitt innen den frist som følger av § 10-26, her innen 7 dager, faller ethvert krav mot fraktføreren bort, med mindre han har handlet svikaktig.

Klager landet i Bergen 13. januar. Den skriftlige klagen ble først sendt til SAS den 1. juni. Klager har derfor ikke klaget skriftlig innen fristen og kravet faller i utgangspunktet bort.

Unntaket er dersom SAS har handlet svikaktig.

Det fremkommer av PIR-rapporten at den ikke innebærer noen erkjennelse av ansvar og at en klage også må bli sendt til SAS innen 7 dager. Klager har imidlertid opplyst at han fikk beskjed av en på SAS' hjemkomsts-service om å kontakte en forhandler av denne type bagasje, før det ble sendt krav til SAS. SAS har opplyst at de ikke har lyktes å komme i kontakt med ansatte som husker denne episoden.

Etter nemndas syn er spørsmålet om hva som eventuelt ble sagt til passasjerer et bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen. Saken avvises derfor jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Saken avvises jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)