

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for ødelagt bagasje.

Dato

30.05.2022

Saksnummer

2022-00704

Tjenesteytere

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Oslo til Tehran via Istanbul den 10. april 2022. Ved ankomst Tehran oppdaget klager at hans innsjekkede koffert var skadet. Han tok bilder av skaden, og kontaktet Türkish Airlines dagen etter via flyselskapets nettside for å kreve erstatning. Klager ble avvist med den begrunnelse at han ikke hadde rapportert skaden direkte ved ankomst.

Kofferten ble kjøpt i juli 2020 til kroner 5 199.

Klager krever sin skadde koffert erstattet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Türkish Airlines kan ikke vurdere klagers krav, da han ikke kan fremlegge en skaderapport (PIR) som man mottar på flyplassen ved ankomst når man rapporterer skadet bagasje. Uten at passasjerene gjør dette, har ikke Türkish Airlines noen mulighet til å vurdere skaden.

Nemnda bemerker

Klager hevder hans koffert ble skadet mens den var i flyselskapets varetekt.

I henhold til Luftfartsloven § 10-26 og Montrealkonvensjonens artikkel 31 må innsjekket reisegods som blir utlevert uten at den rettmessige mottaker klager, antas å være i den samme forfatning som ved innlevering av reisegodset.

Passasjerer må klage til flyselskapet innen 7 dager, men da er det passasjerer som har bevisbyrden. Med bevisbyrde menes det at det er passasjerer som må bevise at kofferten ble skadet mens den var i flyselskapets varetekt.

Det er vanskelig for passasjerer å føre bevis for at skaden har oppstått mens kofferten var i flyselskapets varetekt.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og forbrukerrepresentantene, mener at klager har sannsynliggjort at skaden skjedde i flyselskapets varetekt. Det vises til bildene av den skadde kofferten som er tatt på flyplassen.

Kofferten kostet 5199 kroner og ble kjøpt i juli 2020, og var dermed i underkant av to år på avreisetidspunktet. I tråd med nemndspraksis gjøres det et skjønnsmessig fradrag for alder og slitasje med 10 % per år. Nemnda anbefaler derfor at flyselskapet betaler ut 4160 kroner til klager.

Mindretallet, bransjerepresentantene, mener klager ikke har oppfylt bevisbyrden ettersom det ikke ble opprettet PIR ved ankomst.

Vedtaket er fattet med dissensen som fremgår over.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Turkish Airlines betaler 4160 kroner til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Wenche Irene Løvli (Menzies Aviation)

Joachim Sponheim (SAS)