

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av skadet bagasje.

Dato

24.02.2020

Saksnummer

2019-01554

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

28. februar 2019 reiste klager fra EVE til OSL med SK4079. Etter ankomst oppdaget klager at smørekofferten var blitt ødelagt.

Klager henvendte seg da til ankomsts-service på OSL og fikk registrert skaden. Klager fikk beskjed om at siden en ny smørekoffert ikke kunne skaffes tilveie via noen av SAS' leverandører, måtte klager selv kjøpe kofferten i butikk og deretter sende inn kvittering på den.

Klager var på utreise og oppgir at vedkommende ikke var i nærheten av noen aktuell butikk før 4. mars. Klager forsøkte å kjøpe ny koffert på Clas Ohlsson i Harstad, men begge butikkene i byen var utsolgt for smørekofferten. Klager kjøpte da en smørekoffert i Tromsø i forbindelse med en reise dit. Klager opplyser om at det hadde vært mulig å kjøpe en smørekoffert på Tools eller Montér tidligere, men da hadde prisen fort kommet opp i 5-10 000 kroner.

Klager mener å ha fulgt alle instruksjoner som SAS har gitt og opplyser om å ha gitt beskjed til personalet i ankomsts-service om at vedkommende skulle til fjells og neppe kunne skaffe en kvittering på kofferten innen syv dager. Klager anfører at hvis SAS mener at erstatningsansvaret skal opphøre etter syv dager i den aktuelle saken, måtte vedkommende ha fått annen informasjon i ankomsts-servicen, eller så måtte anskaffelsen av ny koffert ha vært håndtert av ankomsts-service på samme måte som for normale typer kofferter.

Klager opprettholder således kravet om refusjon av den skadede smørekofferten (1698 kroner).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ved ankomst Oslo fikk klager utstedt en PIR-rapport for smørekofferten. På rapporten står det følgende: «The report does not involve any acknowledgement of liability. A claim must also be sent to SAS Customer Care within 7 days.».

Klager sendte inn kravet sitt til SAS 32 dager etter ankomst. Et slikt krav skal rettes til flyselskapet umiddelbart etter at skaden eller tapet oppdages, og senest innen syv dager.

På bakgrunn av dette kan ikke klagers krav imøtekommes.

Nemnda bemerker

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

Mottas innskrevet reisegods uten klage fra mottakerens side, formodes reisegodset å være utlevert i god stand om ikke annet blir godtgjort, jf luftfartsloven § 10-26 første ledd. Er godset skadd 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", jf § 10-26 andre ledd.

Klager har i denne saken fått dokumentert skaden på flyplassen og fått utstedt PIR-rapport (Property Irregularity Report). Selve klagen til flyselskapet ble imidlertid først sendt 32 dager etter at skaden ble oppdaget. Etter luftfartsloven § 10-27 faller i så fall ethvert krav mot fraktføreren bort, med mindre han har handlet svikaktig.

Klager erkjenner at selve klagen ble sendt til SAS over 7 dager etter skaden ble oppdaget. Han anfører imidlertid at dette beror på misvisende informasjon fra flyselskapet om hvordan han skulle gå frem.

Hva slags informasjon som har blitt gitt klager på flyplassen er for nemnda vanskelig å ta stilling til, da det er bevissspørsmål basert på muntlig kommunikasjon som vanskelig kan klarlegges under en skriftlig saksbehandling. Nemnda kan basert på saksdokumentene ikke se at det foreligger noen holdepunkter for at SAS har handlet svikaktig i luftfartslovens forstand. 7-dagers fristen står oppgitt både på selve PIR-rapporten og er også tilgjengelig i luftfartsloven.

Konklusjonen er at nemnda ikke kan anbefale at klager får medhold i sitt krav.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager får medhold.

Nemndas representanter

Per Kaare Nerdrum (leder)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)