

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for ødelagt koffert.

Dato

10.05.2023

Saksnummer

2022-03426

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegian DY823 fra Stockholm til Oslo den 22. oktober 2022. Ved ankomst i Oslo så småløp klager fra bagasjebåndet til bussen og oppdaget derfor ikke skaden før hun satt på flybussen på vei hjem. Dermed var det ikke mulig å rapportere skaden på flyplassen.

Klager har forklart at kofferten ble kjøpt i 2019 og viser til nettside hvor den koster kr. 1699. Skaden ble påført under transporten med Norwegian og den er av slik omfang at den ikke kan brukes.

Den 28. oktober 2022 var klager på flyplassen og fikk gjort en PIR rapport på skaden, dette var innen fristen på syv dager.

Da klager hadde behov for en ny koffert så ble det lagt inn en bestilling på nett til kr. 1359.

Klager krever kr. 1359 som er utlegg for kjøp av tilsvarende koffert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har anført at klager sendte krav den 24. oktober 2022. Klager var i kontakt med Norwegian den 27. oktober hvor hun fikk beskjed om at flyselskapet ikke dekker skaden på bagasjen da den ikke ble meldt umiddelbart på flyplassen etter mottatt bagasje. Dette er i henhold til Norwegian sin reiseinformasjon. Det blir den 24 november 2022 mottatt et nytt krav fra klager hvor det vises til skaderapport som ble laget på flyplassen den 28. oktober 2022, 7 dager etter mottatt bagasje. Svar sendes klager med avslag.

Norwegian forklarer at det alltid viktig å sjekke innsjekket bagasje etter en flyreise, for omgående å kunne rapportere eventuell skade før man forlater flyplassen. Norwegian har representanter tilgjengelig på flyplassen som bistår våre kunder som har opplevd uregelmessigheter på reisen. Det er mulig å rapportere om en skade inntil 7 dager etter at bagasjen var mottatt. Dersom den reisende forlater flyplassen uten å melde ifra om skaden, ansees det som at bagasjen var i god stand da hun/han mottok den. Det vises her til Montreal Konvensjonens artikkel 31.

Denne informasjonen kommer også tydelig frem i flyselskapets reiseinformasjon på hjemmesiden, under skadet bagasje, hvor Norwegian ber alle sine kunder om å lese reiseinformasjonen nøye før du kan bestille en billett:

Vis frem skaden på flyplassen med en gang.

Du må vise våre medarbeidere på flyplassen skaden med en gang, i tillegg til bagasjelapper og reisedokumenter. Du får en Property Irregularity Report (PIR) Den må du ta godt vare på.

Har du allerede forlatt flyplassen? Du må returnere til flyplassen med den skadede bagasjen, bagasjelappene og reisedokumenter. Dette må gjøres innen 7 dager. Vær oppmerksom på at dersom en skade ikke er rapportert umiddelbart ved ankomst og før man forlater flyplassen, kan du få bevisproblemer for at skaden faktisk skjedde mens den var i flyselskapets varetekt.

Norwegian understreker at i de tilfeller man ikke har rapportert skaden på flyplassen direkte ved ankomst, er det passasjerer som må bevise at skaden oppstod mens den var i flyselskapets varetekt. Flyselskapet vil lage en skaderapport om klager kommer tilbake på flyplassen innen 7 dager, men skaderapporten i seg selv er ikke en bekreftelse på erstatning.

I denne saken mener Norwegian at klager har fått, og har god tilgang på informasjon før og etter reisen om de retningslinjer som foreligger for skadet bagasje.

Norwegian kan ikke se at det foreligger bevis for at skaden oppsto mens den var i deres varetekt.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager hevder hennes koffert ble skadet mens den var i flyselskapets varetekt. Skaden består i at det harde materialet ved det ene hjørnet på kofferten har sprukket. Nemnda legger til grunn at skaden ikke kan repareres.

I henhold til luftfartsloven § 10-18 første ledd er fraktfører ansvarlig for skader på reisegods «såfremt den hendelse som har forårsaket skaden, er inntruffet om bord på luftfartøy eller mens godset var i fraktførerens varetekt. Fraktføreren er likevel ikke ansvarlig i den utstrekning skaden skyldes reisegodsets egen beskaffenhet eller av feil

eller mangler ved reisegodset». Det er ikke anledning til å ta forbehold i generelle vilkår som begrenser fraktførers ansvar etter luftfartsloven.

I henhold til luftfartsloven § 10-26 og Montrealkonvensjonens artikkel 31 antas innsjekket reisegods som utleveres uten at den rettmessige mottaker klager å være i den samme forfatning som ved innlevering av reisegodset, om ikke annet blir godtgjort. Ved skadet bagasje bør man derfor henvende seg hos ankomsts-service eller flyselskapets representanter på flyplassen ved ankomst. Dersom man ikke oppdager skaden før etter man forlater flyplassen, kan man henvende seg til flyselskapet innen 7 dager for å melde skaden. Man må da medbringe den skadde bagasjen.

Klager har opplyst at hun mottok kofferten 22. oktober 2022 og at skaden ikke ble oppdaget før på flybussen hjem fra flyplassen. Skaden ble fremvist på flyplassen 28. oktober 2022.

Nemnda presiserer at luftfartsloven § 10-26 første ledd er en bevisbyrderregel. Ettersom skaden ikke ble rapportert før klager forlot flyplassen, medfører denne bevisbyrderregelen at det er klager som har bevisbyrden for, eller som må godtgjøre, at skaden på kofferten oppstod på reisen eller i flyselskapets varetekt.

Etter nemndas syn har klager oppfylt denne bevisbyrden ved de fremlagte fotografiene av den skadde kofferten. Det vises til at disse bildene er tatt på flybussen, få minutter etter at flyet landet. Nemnda legger derfor til grunn at skaden skjedde mens bagasjen var i Norwegians varetekt.

Når det gjelder utmålingen av erstatning, legger nemnda til grunn at den aktuelle kofferten ikke kan repareres. Klager økonomiske tap utgjør dermed gjenanskaffelsesverdien, som iht. fremlagt dokumentasjon på bestilling av ny koffert var kr. 1 359. Den ødelagte kofferten var ca. 3 år gammel. I tråd med fast nemndspraksis gjøres et fradrag for fordelen ved å få en ny og bedre koffert med 10 % per år. Fradraget blir dermed kr. 408.

Nemnda anbefaler etter dette at Norwegian utbetaler kr. 951 til klager som erstatning for kofferten.

Bransjerepresentant Maglasang fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefale at Norwegian betaler kr. 951 til klager i erstatning for ødelagt koffert.

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Lydia Johansson (SAS)