

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for ødelagt bagasje.

### Dato

17.12.2018

### Saksnummer

2018-01197

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY1877 fra Milano (MXP) til Oslo lufthavn (OSL) 8. mars 2018. Flyvningen ble utsatt til 9. mars kl. 01.40. Hennes koffert ble skadet under flyvningen. Da klager ankom Oslo lufthavn var det ingen i Norwegians serviceskranke i ankomsthallen. Klager anfører at det derfor ikke var mulig å melde bagasjen skadet.

Hele neste uke forsøkte klager å ringe Norwegians kundeservicetelefon. Det var imidlertid så lang ventetid på telefonen at klager ikke fikk kontakt med noen før fredag morgen. På telefon ble klager informert om at hun måtte klage i serviceskranken på flyplassen, og at klagen måtte sendes innen syv dager.

Uken etter skulle klager igjen ut og reise, og på returen stoppet hun i Norwegians skranke i ankomsthallen. Personen i skranken forklarte også syvdagersfristen. Selv om klager forklarte situasjonen fikk hun ingen hjelp i skranken.

Ny, tilsvarende koffert koster kroner 4 799. Klager har på grunn av skaden fremsatt krav om erstatning.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager rapporterte ikke skaden umiddelbart etter ankomst til flyplassen 9. mars 2018. En PIR-rapport har aldri blitt skrevet, da klager heller ikke reiste tilbake til flyplassen for å melde skaden innen syv dager etter ankomst.

Det fremgår av Norwegians vilkår at skaden må fremvises umiddelbart etter ankomst til flyplassen. Dersom den reisende allerede har forlatt flyplassen, må han eller hun returnere til flyplassen innen syv dager for å fremvise skaden. Skaderapporten som skrives på flyplassen er grunnlaget for videre krav mot forsikringsselskap eller flyselskap.

Da det i dette tilfellet ikke er skrevet en slik skaderapport, anses bagasjen som mottatt i god stand og at skaden ikke har oppstått under reise med Norwegian.

Norwegian avviser på ovennevnte grunnlag klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

I henhold til luftfartsloven § 10-18 første ledd, er fraktfører ansvarlig for skader på reisegods "såfremt den hendelse som har forårsaket skaden, er inntruffet ombord 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.

Mottas innskrevet reisegods uten klage fra mottakerens side, formodes godset å være utlevert i god stand om ikke annet blir godtgjort, jf. luftfartsloven § 10-26 første ledd. Det er da passasjeren som har bevisbyrden for at skaden skjedde ombord på flyet. 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. bestemmelsens annet ledd.

Klager meldte ikke fra om skaden innen syv dager etter at hun mottok godset. Klager anfører at det ikke var noen til stede ved serviceskranken da hun ankom om natten, slik at dette ikke var mulig. Norwegian har ikke kommentert dette.

Nemnda påpeker at klager i et slikt tilfelle uansett skulle ha klaget på den ødelagte kofferten innen syv dager, jf. luftfartsloven § 10-26. Nemnda mener at klager derfor har klaget for sent. Klagers anførsel om at det var for lang kø på Norwegians servicetelefon kan ikke føre frem. Det er andre måter å kontakte Norwegian på, for eksempel gjennom chat eller ved personlig oppmøte på flyplassen.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)