

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for skadet bagasje.

Dato

05.06.2020

Saksnummer

2019-03883

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med SAS den 18.august 2019 fra Oslo til Tromsø. Hun hadde sjekket inn to kolli bagasje, en koffert og en ryggsekk, og begge disse var ødelagt da hun mottok dem på flyplassen i Tromsø. Det ene hjulet på kofferten falt av da hun hadde løftet den av bagasjebåndet og skulle sette den på gulvet. På sekken var en av festeklipsene ødelagt. Siden det ikke var mulig å melde fra om skaden på flyplassen, tok hun kontakt med SAS' kundeservice pr. telefon dagen etter. Hun fikk da informasjon om at hun kunne dra til flyplassen for å få utfylt en skaderapport (PIR) eller hun kunne ringe ankomsts-service siden det var svært vanskelig for klager å komme seg til flyplassen.

Da klager ringte nummeret hun hadde fått oppgitt viste det seg at det var til Billund Arrival Service. Etter å ha kontaktet SAS igjen ble hun fortalt at om hun ikke kunne reise til flyplassen, så kunne hun fylle ut klageskjemaet på nettsidene og merke klageårsaken med "Andre klageårsaker" samt legge ved bilder av den skadede bagasjen. Da hun mottok svar på sin klage fikk hun beskjed om at dette ikke var riktig klageprosedyre og at hun derfor ikke fikk innvilget noen erstatning. Klager tok så på nytt kontakt med SAS kundeservice pr. telefon og fikk da forklart at de kunne ha gitt en henne en skaderapport (PIR) pr. telefon og e-post fra ankomsts-service på flyplassen i Tromsø.

Klager sendte deretter en e-post til ankomsts-service, men fikk til svar at hun hadde klaget for sent. Klager sendte så en skriftlig klage til SAS der hun påpekte at hun var blitt feilinformert flere ganger og at hun ikke hadde klaget for sent. SAS avviste klagen og viste til at hun hadde klaget for sent. Hun fikk ingen beklagelse for at de ikke hadde gitt henne riktig informasjon om klageprosedyren.

Klager mener hun har klaget i tide og at hun på grunn av feil informasjon fra SAS ikke kan lastet for at det ikke var mulig å få meldt skaden på flyplassen eller klage på rett måte.

Klager krever kofferten og ryggsekken erstattet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremmet en klage mot SAS. Det fremgår ikke av klagen hva kravet går ut på, men klagen gjelder bagasje klager mener har blitt ødelagt under flyvning. Da klager ankom Tromsø tok hun både kofferten og sekken av bagasjebåndet og forlot flyplassen. Hun forklarer at hun først tok kontakt med SAS dagen etter pr. telefon der hun forklarte hva som hadde skjedd. I telefonsamtalen ble klager informert om at hun måtte dra tilbake til flyplassen i Tromsø for å opprette en PIR-rapport. Rent generelt er flyselskapets retningslinjer slik utformet at det er nødvendig med en PIR-rapport for å skulle kunne få erstatning, og informasjonen som er gitt i telefonsamtalen er således korrekt.

For klager er dette også fordelaktig da tvilen om hvor skaden er oppstått utelukkes. Dersom en rapport gjøres på flyplassen rett etter at klager har hentet bagasjen har skaden etter all sannsynlighet oppstått i flyselskapets varetekt. I motsatt fall, jf. luftfartsloven § 10-26, første ledd, formodes det at innskrevet reisegods er utlevert i god stand dersom det mottas uten klage fra mottakers side. Det er klager som må anses å ha bevisbyrden for i ettertid å bevise eller sannsynliggjøre at skaden har oppstått i tiden bagasjen var i flyselskapets varetekt.

SAS anfører at skaden på kofferten er av en slik art som klager enkelt ville eller burde ha oppdaget på flyplassen. Et manglende hjul burde være enkelt å få øye på når kofferten kommer på båndet, og det burde i alle fall vært oppdaget på vei ut av terminalen ettersom sannsynligheten for at den trilles ut er relativt stor. Hva gjelder sekken anfører SAS det samme som for kofferten. Skaden har oppstått på stroppene på fremsiden av sekken, noe som burde ha vært relativt enkelt å oppdage i det sekken løftes av bagasjebåndet.

Klager har i flere omganger fått informasjon om at PIR-rapport er nødvendig og at denne må registreres på flyplassen. Tross denne informasjonen har klager ikke returnert til flyplassen for å registrere skaden, men kontaktet SAS direkte via standard klageskjema.

SAS vil ikke imøtekomme 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.»

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. Mottakeren må klage om det til fraktføreren «umiddelbart etter at skaden eller tapet oppdages, og senest innen 7 dager for innskrevet reisegods», jf. bestemmelsens annet ledd.

Luftfartsloven § 10-26 er en bevisbyrderegel, som innebærer at det er passasjerens som i så fall har bevisbyrden for at skaden skjedde på flyet dersom skaden ikke meldes inn på flyplassen.

I dette tilfellet oppdaget klager skadene på de to kofferne på flyplassen. Det er tatt bilder som er datert og tidfestet til ankomsttidspunktet for klagers fly. Bildene viser at festeklipsen på ryggsekken er ødelagt. Øvrige bilder viser at kofferten har mistet et hjul. Disse bildene er ikke datert. Klager har opplyst at det ikke var mulig å melde fra om skaden på flyplassen og at hun derfor, etter å ha kontaktet SAS flere ganger om hvor hun skulle klage, sendte inn en klage vedlagt bilder den 20. august. SAS har ikke kommentert dette. SAS har heller ikke i sitt tilsvarende svar til klager om at hun har klaget for sent. Nemnda legger derfor til grunn at klager har klaget i tide, altså innen 7 dager etter å ha mottatt bagasjen.

Spørsmålet blir etter dette om det er sannsynlig at skadene på klagers bagasje har oppstått mens kofferten og ryggsekken var i flyselskapets varetekt. Nemnda mener det er sannsynlig at skadene oppsto under flyreisen. Både de daterte bildene og klagers fremstilling av hvordan hun forsøkte å få klarhet i klageprosedyrene etter at hun ikke fikk meldt skaden på flyplassen fordi dette ikke var mulig, tyder på at bagasjen var ødelagt da hun tok den av bagasjebåndet. Det er uklart for nemnda hvorfor det ikke var mulig å få utstedt en PIR rapport på flyplassen. Ingen av partene har kommentert eller utdypet dette. Nemnda legger etter dette til grunn at skaden oppsto mens bagasjen var i flyselskapets varetekt og at det ikke var mulig å få utstedt en skaderapport på flyplassen da klager ankom på kvelden den 18. august.

Klager har ikke fremsatt noe konkret krav om erstatning. Ved totalskade må erstatningen i utgangspunktet baseres på gjenanskaffelsesverdien - det vil si det beløpet som passasjerens som skadelidte må betale for å skaffe seg en tilsvarende koffert og ryggsekk. Passasjerens skal på den annen side ikke tjene på skaden. Det må derfor gjøres fradrag for slitasje og verdiforringelse ellers på den skadede gjenstanden.

Det er passasjerens som har bevisbyrden for hvilket tap han har lidt. Klager har ikke lagt frem noen dokumentasjon for prisen på ny koffert og ryggsekk og heller ikke noe beløp for hva det eventuelt koster dersom reparasjon vil være mulig. På bakgrunn av dette anbefaler nemnda at SAS erstatter klagers tap mot fremleggelse av kvitteringer. Det kan gjøres fratrekk for elde og slitasje dersom klager kjøper ny koffert og ryggsekk.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at SAS erstatter klagers tap mot fremleggelse av kvitteringer. Det kan gjøres fratrekk for elde og slitasje dersom klager kjøper ny koffert og ryggsekk.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)