

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for skadet koffert.

Dato

22.05.2023

Saksnummer

2022-03298

Tjenesteytere

Qatar Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Basra via Doha til Oslo med Qatar Airways den 10. september 2022. Ved ankomst Oslo den 11. september var klagers koffert skadet og han rapporterte skaden på flyplassen hos bagasjeservice. Det ble tatt bilder og klager fikk en skaderapport og et dokument med beskrivelse av hvordan han skulle fremsatte krav om erstatning og hva som krevdes av dokumentasjon. Han fikk beskjed om å ta med kofferten til en Morris butikk for vurdering av skaden og om den lot seg reparere.

Kofferten var av merke Rimowa i ekstra stor størrelse og kostet som ny mer enn kr. 10000. Morris vurderte kofferten som totalskadet og vurderte erstatningssummen til kr 8700 etter fratrekk av elde og slitasje.

Etter å ha sendt inn klage til Qatar Airways tok det svært lang tid før han fikk svar om at saken skulle behandles av flyselskapets kontor i Paris, deretter ble klagen videresendt til "Qatar Airways Oslo Airport Team" og også tilbake til hovedkontoret for en revurdering av klagen. Klager fikk til slutt et tilbud om erstatning på USD 200. Klager takket nei til dette tilbudet og viste til rapporten fra Morris.

Etter å ha oversendt klagen til Transportklagenemnda fikk klager et nytt tilbud om erstatning på USD 437 fra flyselskapet.

Klager krever kofferten erstattet med kr 8700.

Til flyselskapets tilsvaer anfører klager at det var ikke hans koffert, men hans kones koffert som er helt lik hans, som ble skadet i april. De rapporterte skaden, men klaget ikke til flyselskapet. Når det nå også oppsto skade på hans koffert, kunne han ikke akseptere det.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Qatar Airways har i sitt system funnet at skadene på klagers koffert av merket Black Rimowa er registrert to ganger.

Første gang var den 6. april 2022 da skaden ble registrert ved ankomst Oslo lufthavn etter at klager hadde reist fra Abu Dhabi via Doha til Oslo den 5. april.. I rapporten ble det notert som sprek- og glidelåsskader. Ingen klage ble sendt til flyselskapet og saken ble liggende på vent.

Den andre gangen ble samme skade rapportert på Oslo Lufthavn etter at klager hadde reist fra Basra via Doha til Oslo den 11. september 2022. Klager sendte denne gang en klage til Qatari Airways og fremsatte krav om erstatning på USD 900 der verdien var satt til USD 874. Qatar Airways har tilbudt USD 437 i erstatning og med dette lukket begge sakene da skaden var dobbeltregistrert.

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 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.

Mottas innskrevet reisegods uten klage fra mottakers side, formodes godset 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. bestemmelsens annet ledd.

Klagers koffert er ifølge flyselskapet rapportert skadet første gang den 6. april 2022 og da uten at klager har sendt inn en klage til flyselskapet i etterkant. Den 11. september 2022 blir samme skade på samme koffert rapportert etter at klager har gjennomført en ny reise. Klager har kommentert flyselskapets tilsvaer og forklart at i april gjaldt skaden hans kones koffert. De har helt like kofferter. I april 2022 rapporterte de skaden på flyplassen, men sendt ikke inn noen klage. Når det skjedde en skade for andre gang, kunne ikke klager akseptere dette og sendte derfor inn en klage etter reisen i september 2022.

Klager har ikke lagt frem billett for sin kone og/eller kommentert dette med samme type skade på begge kofferter.

Nemnda finner ikke klagers forklaring om at samme sprek og glidelåsskade oppsto to ganger på to forskjellige kofferter troverdig.

Nemnda legger derfor til grunn at klager oppdaget skadene på sin koffert etter reisen den 6. april 2022. Han sendte ikke inn noen klage til flyselskapet innen fristen på 7 dager og kravet anses dermed tapt.

Qatar Airways mottok imidlertid en klage innen fristen på 7 dager etter ankomst og etter at klager rapporterte skaden for andre gang den 11. september 2022. Denne klagen ble behandlet av flyselskapet og etter et søk i det globale klagesystemet deres fant de ut at skaden var rapportert også tidligere. Den eldste saken ble da lukket og et tilbud om erstatning på USD 437 ble gitt klager. Nemnda viser til at fristen ikke vil løpe på nytt ved å melde fra om samme skade én gang til. På bakgrunn av dette kan ikke nemnda se at klager har krav på noen erstatning utover det flyselskapet har valgt å tilby klager i denne saken.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager får medhold.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Sølvi Hagen (Ticket)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)