

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av ødelagt bagasje.

Dato

22.02.2012

Saksnummer

319/10F

Tjenesteyter

Air France

Krav om erstatning av ødelagt bagasje.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne hadde billetter fra Oslo til Rio de Janeiro via Paris den 23. mars 2010 med AF2375/AF442, og retur fra New York til Oslo via Paris den 25. april med AF011/AF2374. Både på utreisen og returen ble en koffert ødelagt, det vil si totalt to kofferter.

På utreisen ble skaden på kofferten først oppdaget da klagerne åpnet den om bord på cruisebåten. De fikk derfor ikke rapportert skaden på flyplassen.

Da klagerne skulle returnere fra New York rapporterte de skaden på kofferten. De mottok da en lapp med beskjed om å rapportere skaden når de kom hjem.

Klagerne ble sittende om bord i flyet 2 ½ time i New York, og landet i Paris etter at deres korresponderende fly til Oslo var gått. På grunn av dette landet de i Oslo 7 timer forsinket. Klagerne ble her oppropt da en av deres kofferter ikke var med flyet. Denne kofferten ble kjørt hjem til klagerne etter tre dager. Denne kofferten var også ødelagt.

Klagerne ringte Air France i Oslo flere ganger i løpet av en dag, men fikk ikke svar. De henvender seg derfor til reisebyrået sitt, Feriesenteret, i Sandvika Storsenter som fortalte at dette er en sak for forsikringsselskapet. Klagerne sendte derfor erstatnings krav til Europeiske Reiseforsikring, men fikk avslag etter 14 dager.

Den 4. juni 2010 henvendte klagerne seg skriftlig til Air France. Air France har avslått klagerne krav.

Air France har i det vesentlige anført:

Air France beklager at klagerne har hatt problemer på reisen. Air France er imidlertid nødt til å følge regelverket som er stipulert i Montreal Konvensjonen 99, artikkel 31 § 2, hvor det står at i tilfeller hvor bagasje blir ødelagt når den er innsjekket, er personen som har rett til levering nødt til å klage til flyselskapet så fort som mulig etter skaden er oppdaget, og dette må gjøres senest 7 dager fra datoen bagasjen ble levert.

Air France kan på grunnlag av dette ikke imøtekomme klageres krav om erstatning eller kompensasjon.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne fikk ødelagt en koffert på utreisen og en koffert på hjemreisen med Air France.

Flyelskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-18, jf. Montrealkonvensjonen artikkel 18 ansvarlig for tap den reisende blir påført som følge av skadet/ødelagt bagasje.

Det fremkommer av luftfartsloven § 10-26 jf. § 10.27, jf. Montrealkonvensjonen artikkel 31 at klage må fremsettes skriftlig straks skaden er oppdaget og senest syv dager etter mottagelsen av godset. Det fremkommer videre at dersom klage om skaden ikke blir inngitt innen fristen, bortfaller ethvert krav mot flyelskapet med mindre flyelskapet har handlet svikaktig.

Klage ble fremsatt skriftlig for Air France etter ovennevnte frist, og Air France er etter dette ikke forpliktet til å utbetale erstatning for skaden.

Det fremkommer av saken at klager ble rådet av Feriesenteret i Sandvika til å ta saken opp med sitt forsikringsselskap. I utgangspunktet synes dette som et fornuftig råd, idet bagasjeskader vanligvis er dekket av reiseforsikringen. Nemnda anbefaler klager å sjekke sine forsikringsvilkår for å undersøke om det foreligger en misforståelse. Feriesenteret burde imidlertid samtidig ha opplyst klager om fristen for å kunne fremsette klage skriftlig overfor flyelskapet.

Nemnda traff etter dette slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.