

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av ødelagt barnevogn.

Dato

16.06.2023

Saksnummer

2022-02903

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegian flyvning DY543 og DY356 fra Stavanger til Bodø via Oslo. Klager forteller at barnevognen ble skadet under transport. Vognen var forsvarlig pakket inn i Stokke Pram pack. Da klager ankom Bodø flyplass oppdaget vedkommende at den ene pinnen på understellet som holder sittedelen av vognen var brukket av. I tillegg hadde platen som lå i sittedelen av vognen fått en brest da den nesten var knekt i to.

Klager forteller at flyet hadde sen ankomst og var i tillegg forsinket med 45 minutter. Den sene ankomsten medførte at Norwegian hadde stengt kundeservice skranken sin for dagen. Således var det ingen Norwegian ansatte tilgjengelige til å se på den skadde vognen. Skaden ble først vist frem til en ansatt før hjemreise torsdag den 29.09.2022. Den ansatte i Norwegian skranken fortalte at det ikke var uvanlig skade selv om vognen var forsvarlig pakket og skrev en skaderapport som klager fikk ta med seg.

Klager skriver videre til nemnda at Norwegians nettsider ikke var enkle å navigere i og at det dermed ikke var lett å få dokumentasjonen lagt inn akkurat slik hun ville i saken sin mot Norwegian. Klager mener også at dersom det hadde vært mulig å legge inn bilder på nettsiden til Norwegian hadde hun gjort dette, da det er i alles interesse at saken blir belyst best mulig.

Klager krever erstatning på 16.199 NOK for den ødelagte vognen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian skriver til nemnda at klager sendte et krav/klage til Norwegian 30.09.2022 med ref. #840399. I kravet viser klager til skaderapport med ref. BOODY15644 som ble laget på flyplassen 29.09, fire dager etter at klager mottok sin bagasje. Vi understreker at skaderapporten i seg selv ikke inneholder en bekreftelse på erstatning, og dette står også skrevet på selve rapporten som klager mottok.

Norwegian forteller at i kravet til flyselskapet skriver ikke klager hvorfor vognen ikke ble meldt direkte ved ankomst og Norwegian har ikke mottatt bilder av den skadede vognen. Norwegian forteller at de bemerker seg at klager skriver at skaden ikke ble meldt siden det ikke var representanter tilgjengelig på flyplassen. Norwegian har ingen indikasjoner på at representantene på Bodø Lufthavn ikke var til stede eller jobbet ved denne ankomsten. Flight DY356 var 33 minutter forsinket 25.09.2022.

I henhold til internasjonale lover og regler for luftfart, herunder Montrealkonvensjonen, må bagasjeuregelmessigheter rapporteres umiddelbart, og ikke senere enn 7 dager etter at bagasjen er mottatt. Dog står det, at dersom en mottar bagasjen uten å rapportere om uregelmessigheten, anses den å være mottatt i god behold. Vi viser til direkte utklipp fra Artikkel 31: Article 31 — Timely Notice of Complaints 1. Receipt by the person entitled to delivery of checked baggage or cargo without complaint is prima facie evidence that the same has been delivered in good condition and in accordance with the document of carriage or with the record preserved by the other means referred to in paragraph 2 of Article 3 and paragraph 2 of Article 4.

Dersom skaden ikke rapporteres umiddelbart ved ankomst, må klager selv kunne bevise at han/hun ble forhindret i dette ved for eksempel mangel på personale på flyplassen og/eller ved eventuell annen dokumentasjon som viser at skaden oppsto mens bagasjen var i flyselskapets varetekt. Bevisbyrden ligger da altså hos den reisende/klager.

I svaret til klager 02.11.2022, forteller Norwegian at de understreket viktigheten av å undersøke bagasjen sin etter en reise, og informerte også i dette svaret om at det er den reisende som må kunne bevise at skaden oppsto mens i flyselskapets varetekt.

Vi anser at det er spesielt prekært å sjekke at viktig og verdifylt utstyr som barnevogn er i orden, og eventuelt rapportere om uregelmessigheter før en forlater flyplassen. Skulle en ikke finne en representant på stedet, er det da viktig å dokumentere skaden på flyplassen.

Selskapet bestrider 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 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.

Klager meldte ikke skaden på flyplassen ved ankomst, og har opplyst at skranken var stengt da flyet landet etter klokken 22.30. Nemnda legger klagers opplysninger om dette

til grunn, idet nemnda anser det som sannsynlig at klager hadde benyttet seg av hjelp fra Norwegian ansatte dersom denne var bemannet ved deres sene ankomst. Nemnda mener at klager har sannsynliggjort at barnevognen ble skadet under lufttransporten, og at dette er flyselskapets ansvar. Vognen hadde omfattende skader. Det vises til fremlagte fotografier, fremlagt skaderapport og bekreftelse fra forhandler om at vognen ikke kunne repareres.

Nemnda mener at klager har krav på gjenanskaffelsesverdien av en tilsvarende vogn. En tilsvarende ny vogn koster 16 199. Det må gjøres fradrag for alder og slitasje. Vognen ble kjøpt i 2017, og basert på nemndspraksis reduseres erstatningen med 10 % pr år, og den samlede erstatningen blir da kr 6 480.

Nemnda anbefaler at SAS utbetaler kr 6 480 til klager.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager gis medhold og at Norwegian utbetaler klager kr 6 480 til klager.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Lydia Johansson (SAS)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)