

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for ødelagt bagasje. Muntlig informasjon om klageprosedyre.

Dato

08.04.2021

Saksnummer

2020-01550

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Gran Canaria til Molde den 22. februar 2020 med SK7486. Ved ankomst Molde oppdaget klager at kofferten var ødelagt. Hun fikk registrert skaden på flyplassen og fikk beskjed om at hun måtte tømme kofferten og levere den til SAS på flyplassen i Molde eller på Vigra ved Ålesund, som er nærmere klagers bosted, innen 7 dager. Hun vill da få en vurdering av om hun skulle få en ny koffert eller om den skulle sendes til reparasjon. Skaderapporten (PIR) som klager fikk var på engelsk og klager kan ikke engelsk, så hun har forholdt seg til det hun fikk muntlig beskjed om.

Hun leverte den tomme kofferten på Vigra 6 dager etter hjemkomst. Vedkommende i SAS som tok imot kofferten vurderte den som så ødelagt at det ikke går an å reparere den. Klager fikk beskjed om å kjøpe en ny koffert og sende kvitteringen via linken "www.FLYSAS.COM/FEEDBACK". Klager kjøpte en ny tilsvarende koffert og sendte deretter inn kvitteringen, samt et bilde av den skade kofferten. Klager fikk et standardsvar med informasjon om registrering av skadet bagasje den 3. mars og deretter et nytt svar den 16. mars om at hun måtte registrere skaden på nytt og levere kvittering fordi hun allerede hadde kjøpt ny koffert. Etter en del frem og tilbake i klagekorrespondansen med SAS fikk hun beskjed om at hun ikke hadde klaget innen syv dager. Klager understreker at hun har fulgt instruksene hun fikk, både på flyplassen i Molde og på Vigra og at hun har vitner som kan bekrefte det som ble sagt. Hun viser til at det ikke ble opplyst om noen frist for å kjøpe ny koffert etter at skaden var meldt inn og hun hadde levert kofferten til vurdering på flyplassen. Det har vært en del begrensninger når det gjelder pandemien og hun prioriterte ikke å kjøpe koffert med en gang.

Klager anfører at hun ikke tok flere bilder av den skadede kofferten fordi hun hadde vist frem kofferten på flyplassene både i Molde og i Ålesund, samt at skaden allerede var vurdert og det ble konkludert med at den ikke kunne repareres.

Klager fastholder sitt krav om erstatning for ødelagt koffert og at SAS utbetaler NOK 1999 i henhold til innlevert kvittering.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om erstatning for ny koffert. Bakgrunnen for kravet er at klagers koffert ble ødelagt på hennes flyvning med SK7486 den 22. februar 2020.

SAS anfører prinsipalt at kravet er fremsatt for sent, jf. luftfartsloven § 10-26. Etter denne regel gjelder det en absolutt 7 dagers frist på å fremsette krav mot selskapet. Det er ikke gjort i dette tilfellet. Klager anfører at hun ikke har fått med seg dette, og at det ble gitt informasjon på flyplassen om at hun skulle tømme kofferten og ta den med seg tilbake til flyplassen. Hun hevder også at hun fikk beskjed om at hun kunne kjøpe en ny tilsvarende koffert. SAS stiller seg noe undrende til hva som faktisk ble sagt på flyplassen av de ansatte, da det som er hevdet fra klager ikke er i tråd med de gjeldende retningslinjer og prosedyrer for slike saker.

Det fremgår klart av rapporten som ble opprettet på flyplassen (PIR) hvor man skal fremme et slikt erstatningskrav og innen hvilke frister. Hadde klager gjort dette innenfor de nevnte frister, hadde hun også mottatt e-posten om at slike saker skal registreres hos Samsonite Baggage Support slik at det kan gjøres en vurdering på om skaden kan repareres.

Kravet ble først fremmet til SAS den 16. mars 2020, hvilket fremgår av de vedlagte dokumenter fra klagers side. Det tok altså drøye tre uker fra skaden angivelig ble oppdaget til klager fremsatte kravet skriftlig til selskapet. Klager har ikke gitt opplysninger om hvorfor det har vært nødvendig å drøye fremsettelsen av kravet såpass lang tid.

Subsidiært anfører SAS at summen for ny koffert er for høy og at hele summen derfor ikke kan tilkjennes. Det er gitt ytterst få opplysninger om kofferten og dens tilstand. Klager har opplyst at den kostet ca. kr. 2000, at den er ca ett år og at den er brukt to ganger. Det er ikke forklart hvilket merke kofferten hadde, hvor den ble kjøpt eller fremlagt bilder av hele kofferten. Det er kun tatt ett bilde som viser skaden isolert. Det er dermed svært vanskelig å danne seg et helhetlig bilde av hvilken tilstand kofferten var i da skaden oppsto, og således hvilken verdi den hadde på skadetidspunktet. SAS mener derfor at en eventuell erstatning må settes skjønnsmessig. Det må i tillegg gjøres fratrekk for alder og verdiforringelse.

SAS vil på bakgrunn av det ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Det følger av luftfartsloven § 10-18 at fraktfører i utgangspunktet er ansvarlig for skader på reisegods som ble forårsaket mens godset var i fraktførerens varetekt.

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 § 10-26 andre ledd.

Etter nemndas syn har klager i denne saken klaget innenfor fristen på syv dager. Nemnda legger til grunn at klager klaget til SAS på flyplassen umiddelbart etter at hun mottok kofferten og oppdaget skadene. Det var i forbindelse med denne klagen at klager fikk utstedt en PIR-rapport (Property Irregularity Report).

I tillegg mener nemnda at klager, med PIR-rapporten, har sannsynliggjort at skaden på kofferten oppstod mens kofferten var i SAS´ varetekt.

Klager har derfor krav på erstatning for den skadde kofferten fra SAS.

Det er passasjereren som har bevisbyrden for hvilket tap hun har lidt. Klager har forklart at hun fikk beskjed på flyplassen i Ålesund at kofferten ikke kunne repareres og at hun kunne kjøpe ny, tilsvarende koffert og levere kvittering på denne. Nemnda er kjent med at dette ikke er i tråd med praksis i bransjen. SAS har imidlertid ikke imøtegått denne påstanden og nemnda legger derfor til grunn at klager fikk denne beskjeden på Vigra. Den nye kofferten klager kjøpte kostet 2000 kroner og nemnda legger til grunn at klager har kjøpt en ca. tilsvarende koffert som den som ble skadet. Klager har opplyst at den ødelagte kofferten var ca. ett år og i tråd med praksis gjøres et aldersfradrag på 10% for hvert år etter at kofferten ble kjøpt. Nemnda mener derfor at klager har krav på erstatning på 1800 kroner.

Nemnda anbefaler at SAS utbetaler en erstatning på 1800 kroner til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler en erstatning på 1800 kroner til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)