

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon for ødelagt bagasje.

Dato

27.08.2019

Saksnummer

2018-02885

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Den 12. juli 2018 reiste klager med Norwegians flyvning DY1061 fra Tallinn (TLL) til Oslo lufthavn (OSL) og videre til Alta (ALF) med DY326. Det oppstod problemer med bagasjehåndteringen på Oslo lufthavn som medførte at kofferten ikke kom med til Alta ved ankomst denne dagen. Kofferten kom til Hammerfest med buss fra Alta neste dag kl. 19.30. På dette tidspunktet oppdaget klager at kofferten var ødelagt, men har anført at de ikke hadde mulighet til å melde skaden direkte på flyplassen.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om erstatning for ødeleggelse av kofferten.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY326 fra Oslo lufthavn til Alta 12. juli 2018. Hun har fremsatt krav om erstatning for skadet bagasje. Ved ankomst ble det ikke skrevet PIR-rapport/skaderapport. Dette ble heller ikke gjort innen syv dager.

Det fremgår av Norwegians avtalevilkår at skadet bagasje må fremvises til selskapets representanter på flyplassen umiddelbart etter ankomst, sammen med bagasjekvitteringer og reisedokumenter. Dersom skaden ikke blir oppdaget etter at man har forlatt flyplassen, kan passasjerer reise tilbake for å melde skaden. Dette må gjøres innen syv dager. Den skadede bagasjen, kvitteringer og reisedokumenter må medbringes. Ved skadet og tapt bagasje er flyselskapet ansvar begrenset i henhold til Montrealkonvensjonen og luftfartsloven § 10-26.

Det er i flere saker i Transportklagenemnda slått fast at bagasjen anses som mottatt i riktig stand når den reisende har forlatt flyplassen uten å melde skaden.

På bakgrunn av det ovennevnte har Norwegian avvist klagers erstatningskrav.

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. 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 mottakerens side, formodes godset å være utlevert i god stand om ikke annet blir godtgjort, jf. luftfartsloven § 10-26 første ledd. Det er da passasjeren som har bevisbyrden for at skaden skjedde om bord på flyet. 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 bagasje kom ikke frem til Alta med flyvningen, og ble ettersendt til klager dagen etter. Det ble da oppdaget at kofferten var skadet.

Klager hevder at klage ble sendt den 14. juli 2018, to dager etter endt reise. Norwegian hevder at de ikke har mottatt noen klage innen syv dager, og mener at det er klaget for sent.

Nemnda viser til fremlagt e-post-tråd fra klager, som viser klagers korrespondanse med Norwegian. I Norwegians opprinnelige avslag datert 28. august 2018, fremgår det at saken er opprettet 14. juli 2018. Det er den samme dato som klager sier at klagen ble innsendt, altså to dager etter avsluttet reise. At klager ikke rapporterte skaden på flyplassen er forståelig, da bagasjen ble sendt direkte hjem til klager på grunn av forsinkelse. Nemnda mener derfor at det er sannsynliggjort at klager sendte inn sin klage innen syvdagersfristen.

Nemnda mener videre det er sannsynlig at kofferten ble skadet på flyreisen, og viser til de fremlagte bildene. Norwegian er derfor erstatningsansvarlig.

Klager har ikke fremsatt et konkret erstatningskrav for utgiftene til ny koffert. Nemnda fastsetter erstatningen skjønnsmessig til kroner 2 000.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter utgifter til ny koffert med kroner 2 000.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Joachim Sponheim (SAS)