

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for ødelagt bagasje

Dato

14.09.2020

Saksnummer

2020-00122

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Billund til Oslo den 1. oktober 2019 med DY995. Da klager ankom Gardermoen hentet hans kollega hans koffert fra rullebåndet og satte den på en tralle mens klager selv var på toalettet. Først da klager kom hjem oppdaget han at kofferten var skadet med store revner slik at den er helt ubrukelig.

På neste tur med Norwegian rapporterte klager ifra om skaden, og han ble bedt om å ringe et telefonnummer og deretter sende inn bilder av den skadde kofferten.

Klager stiller seg kritisk til at Norwegian nå ikke vil erstatte kofferten. Han krever den erstattet med kroner 2 000.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste ombord på DY995 den 1. oktober 2019. Han oppdaget at hans koffert var skadet da han kom hjem. Ingen skaderapport ble opprettet på flyplassen ved ankomst. Først den 3. desember 2019 tok klager kontakt med Norwegian, dette er to måneder etter at reisen fant sted.

Det følger av Norwegians avtalevilkår at skadet bagasje må rapporteres på flyplassen umiddelbart ved ankomst. Hvis man ikke oppdager skaden før etter man har forlatt flyplassen kan man reise tilbake for å melde skaden innen syv dager. Man må da medbringe den skadede bagasjen, bagasjelappene og reisedokumentene.

Dersom man forlater flyplassen uten å rette klage til flyselskapet ansees bagasjen å være levert ut i god stand og er det kunden selv som må bevise at skaden skjedde mens bagasjen var i flyselskapets varetekt, jf artikkel 31 i Montrealkonvensjonen.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerkjer

Klager hevder hans koffert ble skadet mens den var i flyselskapets varetekt.

I henhold til Luftfartsloven § 10-26 og Montrealkonvensjonens artikkel 31 må innsjekket reisegods som blir utlevert uten at den rettmessige mottaker klager, antas å være i den samme forfatning som ved innlevering av reisegodset.

Passasjeren kan klage til flyselskapet innen 7 dager, men da er det passasjeren som har bevisbyrden. Først den 3. desember henvendte klager seg til Norwegian, hvilket medfører at det er klager som har bevisbyrden.

Klager hevder han ikke oppdaget skaden før han forlot ankomsthallen. Han beskriver skadene på kofferten som svært omfattende. Etter nemndas syn burde klager ha oppdaget disse skadene før han forlot flyplassen og rapportert de ved ankomsts-service. Klager har ikke ført bevis for at de beskrevne skadene oppstod i forbindelse med håndteringen av Norwegian Air Shuttle.

Nemnda har forståelse for at det er ergerlig med en skadet koffert som i dette tilfellet, imidlertid er reglene som over, og nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)