

Fråga om giltig reklamation enligt den s.k. Montrealkonventionen har skett. Även fråga om giltigheten av avtalsvillkor som inskränker resenärens rätt till skadestånd.

Beslut 2020-10-29; 2019-17639

K-OA begärde ersättning med ersättning med motvärdet i kronor av totalt 297,07 euro, varav 58 euro för badkläder, 30 euro för bussresor, 19,79 euro för läkemedel, 23,88 euro för hygienprodukter, 113,60 euro för kläder, 17,80 euro för solhatt och 34 euro för tröja.

I sin anmälan till nämnden uppgav *K-OA* följande. Som grund för kravet åberopar han försenad lufttransport av bagage. Han rapporterade förlusten på flygplatsen och fick ett ”baggage claim kvitto”. När han kontaktade flygbolaget i Sverige hänvisades han till flygplatsen. Väskan var borta i fyra dagar, varför han var tvungen att köpa ersättningsprodukter.

Flygbolaget motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav flygbolaget följande. Som grund för invändningen åberopar flygbolaget sen reklamation. Passagerarens krav på ersättning för merkostnader inkom till flygbolaget först den 8 augusti, dvs. mer än 21 dagar efter det att bagaget hade levererats till honom. Enligt artikel 31 Montrealkonventionen och artikel 19.1 i transportvillkoren måste en skriftlig reklamation göras inom 21 dagar för att flygbolaget ska vara skyldigt att ersätta skadan. Den rapport som lämnas på flygplatsen är inte att anse som en skriftlig reklamation, utan enbart en förutsättning för att bagaget ska kunna levereras till rätt plats. Den skriftliga reklamationen måste innehålla en beskrivning av värdet på innehållet och en värdering av den skadelidandes anspråk.

Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning.

Twisten

I ärendet är klarlagt att *K-OA* på flygplatsen i Catania rapporterat förlusten av väskan och fått ett ”baggage claim kvitto”. Vad tvisten i ärendet gäller är om den åtgärden från hans sida utgör en sådan reklamation som ger honom rätt att av flygbolaget få ersättning för den skada som den försenade bagagetransporten medfört för honom.

Rättsregler

Den s.k. Montrealkonventionen (Konventionen om vissa enhetliga regler för internationella lufttransporter) är tillämplig i ärendet. Enligt artikel 19 i den konventionen ansvarar transportören för skador till följd av försening av bagage. Transportören ansvarar dock inte för sådana skador, om transportören bevisar att transportören och dennes anställda eller uppdragstagare har vidtagit alla de åtgärder som rimligen kan begäras för att undvika skadorna eller att det var omöjligt att vidta sådana åtgärder.

Enligt artikel 31 i konventionen ska den person till vilken bagaget ska utlämnas vid försening av bagaget inom 21 dagar från den dag då bagaget ställdes till personens förfogande reklamera förseningen till transportören. Reklamationen ska göras skriftligen och ska ha lämnats eller avsänts inom den angivna tiden. Görs inte det, får talan föras mot transportören endast om denne förfarit svikligt.

Enligt artikel 26 i konventionen är varje avtalsvillkor som har till syfte att befria transportören från skadeståndsansvar ogiltigt.

Är flygbolaget skadeståndsansvarigt enligt artikel 19 i Montrealkonventionen?

Det är i ärendet ostridigt att transporten av K-OA:s väska försenats och att han fått väskan först efter fyra dagar. Nämnden anser att K-OA i ärendet har bevisat att han till följd av förseningen lidit de skador som han uppgett. Nämnden anser att de begärda ersättningsbeloppen framstår som skäligen. Flygbolaget har i ärendet inte lagt fram någon bevisning som skulle medföra att flygbolaget inte skulle vara ansvarigt för dessa skador. Flygbolaget är därmed enligt artikel 19 i Montrealkonventionen ansvarigt för skadorna.

Är den förlustrapport som lämnats på flygplatsen en sådan reklamation som avses i artikel 31?

Flygbolaget har ansett att den rapport om förlusten som K-OA lämnat på flygplatsen i Catania inte utgör en reklamation enligt artikel 31 i Montrealkonventionen. Flygbolaget har ansett att det för att uppfylla reklamationskravet i artikel 31 krävts att K-OA utöver den förlustrapporten skulle ha gjort en skriftlig reklamation till flygbolaget i vilken han angav en beskrivning av värdet på bagagets innehåll och en värdering av den skadelidandes anspråk. Till stöd för det åberopar flygbolaget sina villkor för transporten. Av dessa framgår bl.a. följande under rubriken Anspråkstidsgränser för försenat, förlorat eller skadat bagage:

”Rapporteringen av skadat/förlorat bagage på din ankomstdestination representerar inte ett anspråk mot flygbolaget. Därför är det nödvändigt att göra ett anspråk direkt inom de tidsgränser som anges i Montrealkonventionen från 1999. Förlorat bagage måste rapporteras på din ankomstflygplats och dessutom måste ett dokumenterat anspråk skickas in till flygbolaget inom 21 dagar efter det datum då bagaget gjordes tillgängligt för dig.”

Nämnden noterar att artikel 31 i Montrealkonventionen bara talar om att reklamation måste göras. Något krav på vad den reklamationen ska innehålla anges inte i artikel 31. Normalt innebär en sådan reklamationsregel att det räcker med en s.k. neutral reklamation (jfr Johnny Herre, Konsumentköplagen, En kommentar, andra upplagan, 2004, s. 287 f, Torgny Håstad, Den nya köprätten, tredje upplagan, 1993, s. 99 samt Eriksson, Nordling, Palm, Konsumentköp, En kommentar till konsumentköplagen, 2011, s. 172; se även prop. 1989/90:89 s. 113f).

I det nu aktuella fallet innebär det att det bara krävs ett meddelande om att bagaget inte kommit fram. Något krav på att det i reklamationen ska preciseras vilka anspråk den skadelidande har anges inte i artikel 31 (jfr reklamationsregeln i 15 § konsumentköplagen som innehåller ett krav på att reklamationen också ska innehålla uppgift om vilka anspråk som köparen har). Nämnden anser därför att den reklamation som krävs enligt artikel 31 i

Montrealkonventionen är en neutral reklamation. Någon skyldighet att sedan inom viss tid ange vilka anspråk resenären har finns inte uppställd i konventionen.

Frågan är då om den förlustrapport som K-OA lämnat på flygplatsen i Catania utgör en sådan neutral reklamation? I den rättsliga litteraturen har ansetts att den ”Property Irregularity Report” (PIR) som används för rapportering om förlorat eller försenat bagage i syfte att möjliggöra lufttrafikföretagets datoreftersökning av bagaget utgör en reklamation enligt artikel 31. Huruvida lufttrafikföretaget försäkrar sig om att den avdelning hos företaget som har hand om reklamationer nås av den reklamationen är lufttrafikföretagets eget ansvar (se Giemula och Schmid (red.), Montreal Convention, 1992 med senare ändringar i lösbladssystem, kommentaren till artikel 31, punkt 16). Eftersom det, som nämnden redan framhållit, endast krävs en neutral reklamation har nämnden också den uppfattningen att en förlustrapport som lämnas på flygplatsen utgör en sådan reklamation som avses i artikel 31.

Vilken betydelse har reglerna i flygbolaget villkor för transporten?

Som nämnts har flygbolaget i ärendet hävdat att flygbolaget ovan nämnda villkor avseende reklamationen ska gälla. Nämnden konstaterar dock att dessa villkor i praktiken skulle medföra en inskränkning av flygbolagets skadeståndsansvar jämfört med bestämmelserna i artiklarna 19 och 31 i Montrealkonventionen. Nämnden anser därför att dessa villkor, med stöd av artikel 26 i konventionen, ska lämnas utan avseende.

Sammanfattande slutsats

Flygbolaget är enligt artikel 19 i Montrealkonventionen skyldigt att ersätta K-OA för de skador som han har begärt ersättning för. Det sammanlagda ersättningsbeloppet är motvärdet i kronor av 297,07 euro.