

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter grunnet forsinket bagasje.

### Dato

15.06.2024

### Saksnummer

2024-00087

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med SAS fra Harstad til Reykjavik via Oslo den 19. august 2023. Klager hadde følgende reiserute:

SK4083 19AUG23 Harstad – Oslo

SK4785 19AUG23 Oslo – Reykjavik

Ved ankomst i Reykjavik mottok ikke klager sin bagasje. Klager opprettet PIR på flyplassen. Klager mottok bagasjen den 24. august 2023.

Grunnet forsinkelsen av bagasjen måtte klager kjøpe nye klær. Klager var en del av en fellestur med guide og minibuss, og turen inkluderte en rekke fotturer på høylandet på Island. Været i høylandet på Island er like uforutsigbart som på fjellet i Norge. Da klager ankom Reykjavik hadde hun kun de klærne hun reiste i – en tynn bomullsskjorte, en  $\frac{3}{4}$  lang olabukse og en olajakke. Allerede den første kvelden i Reykjavik var dette i kaldeste og minste laget.

I høylandet hadde ikke klager kunne delta på de planlagte turene med de klærne hun reiste i. Det hadde i praksis betydd at de fem første dagene av klager sin tur hadde blitt spolert. Klager sine sko var heller ikke egnet for fjellturer på Island. Med unntak av ullstillongs, benyttet klager samtlige plagg pluss fjellskoene som hun kjøpte i Reykjavik.

Klager går mye tur hjemme både i marka og på fjellet og var godt forberedt til turen på Island. Klager hadde alt av utstyr hun trengte i bagasjen og hadde ikke hatt behov for å kjøpe noe dersom bagasjen hadde kommet frem sammen med henne. For klagers del var innkjøpene på Island derfor i utgangspunktet unødvendige og ikke-planlagte.

Klager har behold klærne som ble kjøpt på Reykjavik. Klager har ikke tenkt tanken på at det går an å selge dem, men påpeker at hun neppe vil få igjen mer enn 15-20% av

kjøpsprisen dersom hun skulle prøvd å selge de aktuelle klærne. Dette syntes klager høres ut som en dårlig løsning.

Klager har lagt ved en kvittering på utgifter til klær på Reykjavik på 166 894 ISK.

Klager har mottatt 5 000 NOK fra sitt forsikringsselskap, samt 1 766 NOK fra SAS. Klager krever å få dekket sine resterende utgifter på 6 985 NOK.

Klager mener at en mulig løsning er at SAS erstattet 50% av beløpet som gjenstår etter utbetalingen fra forsikringsselskapet. Med de 1766 NOK som SAS allerede har erstattet per dags dato blir dette en restutbetaling på 2 609 NOK.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

SAS bestrider kravet.

Passasjerens bagasje ble forsinket på en flyvning med SAS.

For dette har passasjereren mottatt 5 000 NOK fra sitt forsikringsselskap, samt 3 541 NOK fra SAS, totalt 8 541 NOK.

Når en bagasje er forsinket, står SAS for de kostnader som passasjereren har for de mest nødvendige innkjøpene.

Vår evaluering i dette tilfellet er at passasjereren har blitt erstattet en rimelig sum sett hen til antall reisedager som bagasjen var forsinket.

Det er passasjerens ansvar å holde kostnadene nede, og kun kjøpe det som er absolutt nødvendig for å klare seg under perioden bagasjen er borte.

SAS bedømmer at summen som ikke er erstattet av oss eller forsikringsselskaper er en sum som er for unødvendige innkjøp.

Tingene som passasjereren har kjøpt har fortsatt verdi for klager.

### **Nemnda bemerker**

I henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen art 19 er fraktfører ansvarlig for tap som følge av forsinket bagasje, med mindre flyselskapet kan godtgjøre at de og deres folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem. Fraktførerens ansvar er begrenset til 1288 SDR (Special Drawing Rights), jf. luftfartsloven § 10-22 og § 10-24, samt forskrift om fraktførers ansvar for skade ved lufttransport av passasjerer, reisegods og gods § 1 tredje ledd

Klager har oppgitt at faktiske kostnader knyttet til innkjøp av nye klær var på totalt 166 894 ISK. Det vises til fremlagte kvittering.

Slik nemnda forstår saken har klager fått dekket deler av sitt krav i forbindelse med forsinket bagasje fra reiseforsikringen. Nemnda understreker at klager ikke skal ha dekket sitt tap to ganger. Beløp som er utbetalt til klager fra forsikringsselskapet kommer til avkortning i krav om erstatning mot flyselskapet, slik det bl.a. er lagt til grunn i tidligere nemndspraksis, se bl.a. FLYKN-2022-680, FLYKN-2022-409 og FLYKN-2019-4023. Eventuell regress vil være et anliggende mellom forsikringsselskapet og flyselskapet.

Klager har krevd 166 894 ISK, tilsvarende 12 770 NOK, erstattet for nødvendige innkjøp på Reykjavik. Reiseforsikringen har dekket 5 000 NOK. Det fremgår også av kommunikasjon mellom klager og SAS at SAS har erstattet klager 150 EUR to ganger, henholdsvis den 27. oktober (tilsvarende 1 766 NOK) og den 2. november (tilsvarende 1 775 NOK). Klager anfører at hun kun har mottatt 1 775 NOK, og nemnda anbefaler at SAS utbetaler de resterende 1 766 NOK dersom dette ikke er gjort.

Utlegg til for eksempel klær og toalettsaker som skyldes et nødvendig behov kan klager kreve erstattet, men klager har et ansvar for å begrense disse utgiftene. Klager sin bagasje ankom forsinket med fem dager. Klager har oppgitt at faktiske kostnader knyttet til innkjøpt av nye klær og sko var på totalt 12 770 NOK/166 894 ISK. Klager befant seg på Reykjavik med et annet klima enn hun kom fra i Harstad, og hun hadde planer om fritidsaktiviteter. Nemnda finner det sannsynlig at det var nødvendig for klager å kjøpe seg varmere klær og klær tilpasset hennes formål med turen.

Nemndas flertall - leder og bransjerepresentant - mener at klagers innkjøp var nødvendige, men at innkjøp av turklær og sko innebærer en berikelse for henne. Full dekning av kjøpesummen vil dermed utgjøre en overkompensasjon, og nemnda har i tidligere avgjørelser (se bl.a. FLYKN-2023-31 og FLYKN-2019-2675 med videre henvisninger) lagt til grunn at dekningskjøpte klær regelmessig vil ha en rest-/bruksverdi som reduserer størrelsen av klagers reelle tap på 50% dersom klager beholder klærne. Full erstatning ville også stille klager i en gunstigere stilling enn om bagasjen ikke hadde kommet til rette overhodet. Flertallet mener at det ved erstatningsutmåling for totaltap normalt gjøres et skjønnsmessig fradrag for elde, slitasje og verdiforringelse på det tapte reisegodset.

Alt i alt mener flertallet at det i denne saken bør gjøres et skjønnsmessig fradrag for den berikelsen det innebærer for klager å sitte igjen med turklær og sko. Klager har allerede mottatt kr 5 000 fra sitt forsikringsselskap og 3 541 fra SAS, hvilket utgjør 67 % av hennes utgifter til kjøp av turutstyr. Etter omstendighetene mener flertallet at klager i dette tilfellet ikke har krav på ytterligere utbetaling

Mindretallet - forbrukerrepresentanten - mener at det ikke skal gjøres et fradrag for berikelse, og viser til at klagers situasjon var spesiell og at klager ikke hadde annet valg enn å kjøpe nye klær dersom hun skulle delta på turen.

I tråd med flertallets oppfatning har klager allerede fått dekket det hun har krav på, og nemnda kan ikke anbefale at selskapet gjør ytterligere utbetalinger til klager

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler kr 1 775 dersom det ikke allerede er gjort. Forøvrig kan ikke nemnda anbefale at klager gis medhold

**Nemndas representanter**

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Fanny Helle (Forbrukerrådet)
- Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)