

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (07.06.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Klager har opplyst om at Thai Smile ikke vil vurdere saken på nytt etter nemndas vedtak, og fortsatt tilbyr 100 USD.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter som følge av forsinket bagasje og erstatning for ødelagt/skadet koffert.

Dato

11.04.2023

Saksnummer

2022-01221

Tjenesteytere

SAS

Thai Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Kristiansand via Oslo, Zurich og Bangkok til Phuket. Han ankom i Phuket 18. mai kl. 10.35. Første strekning fra Kristiansand til Oslo ble operert av SAS. Siste strekning fra Bangkok til Phuket ble operert av Thai Smile Airways.

Klagers innsjekkede koffert kom ikke frem ved ankomst i Phuket 18. mai. Klager opprettet PIR-rapport på flyplassen og fikk beskjed fra Thai Smile om at han skulle rapportere til dem.

Klager forteller at bagasjen hans kom fram 21. mai, uten at han mottok noen oppdateringer eller informasjon underveis. Klager har pådratt seg utgifter til klær, sko og hygieneartikler disse dagene. Klager forteller videre at kofferten var ødelagt ved utlevering. Hjulene på kofferten var ødelagt og den hadde blitt utsatt for røff behandling.

Klager sendte e-post med krav om erstatning for forsinket bagasje og skadet koffert til Thai Smile 27. mai. Klager mottok svar fra Thai Smile 21. juni. Kravet ble avvist med henvisning til deres vilkår der det var fremhevet at kundesenteret måtte informeres per. telefon innen 7 dager etter mottak av skadet bagasje. Thai Smile skrev at forsinkelsen hadde oppstått ved utreisen fra Kristiansand, og henviste klager til SAS for videre klageprosess.

Klager sendte så en skriftlig klage til SAS 22. juni. Også her ble klagers krav avvist. SAS begrunnet avvisningen med at klagen var fremmet for sent, og at klager som gjelder skadet bagasje må fremmes innen 21 dager etter at bagasjen ble skadet. Klager svarte ved å vedlegge kopi av kravet innsendt til Thai Smile 27. mai. Klager ble deretter avvist med henvisning til at det alltid er fraktføreren som frakter passasjerene til endelig destinasjon som produserer bagasjerapporter og er ansvarlig for tap, både i forbindelse med forsinket og skadet bagasje. Klager ble så anbefalt å kontakte Thai Smiles med kravet sitt.

Klager kontaktet igjen Thai Smile. Thai Smile tilbød å refundere USD 100 for forsinket bagasje. Dette tilbudet ble avvist av klager.

Klager krever 28420 baht/ca. 7950 kr i erstatning som følge av forsinket bagasje og skadet/ødelagt koffert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Thai Smile har ikke inngitt tilsvar til nemnda.

Thai Smile har i svar til klager avvist kravet for skadet koffert med henvisning til sine vilkår der det kommer frem at skade må rapporteres umiddelbart på flyplassen eller informeres om over telefon til kundesenteret innen 7 dager fra mottak av kofferten. Thai Smile har senere tilbudt klager 100 USD i erstatning for forsinket bagasje.

SAS har anført:

Klager har fremmet krav mot SAS der det kreves erstatning for forsinket bagasje med kr. 7950,-. Bakgrunnen for kravet er at hans bagasje ble forsinket ved ankomst i Phuket. Klager har fått avslag fra Thai og SAS med den forklaring at kravet er fremmet for sent. Thai har til klager fremholdt at kravet er sendt til feil flyselskap, og anfører at kravet skal til SAS.

Primært anføres det at det i henhold til gjeldende bransjepraksis er det siste flyselskapet i billetten som skal ha ansvaret for forsinket eller forsvunnet bagasje, jf. IATA Resolusjon 780 artikkel 4.1.1. Det fremgår av klagers billetter at det var Thai Smile som var det siste transporterende luftfartsselskap og det er således Thai som må ha ansvaret med å erstatte klagers bagasje. SAS anfører at det ikke finnes hjemmel som kan anvendes på en slik måte at SAS blir erstatningsansvarlig i dette tilfellet.

Subsidiært anfører SAS at kravet er fremsatt for sent, jf. luftfartsloven § 10-26 annet ledd. Klager ankom Phuket den 18. mai 2022, og sendte ikke inn kravet til SAS før den 22. juni, 31 dager etter at klager ankom og 28 dager etter at bagasjen ble stilt til rådighet.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3. Thai Smile har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Erstatning for skadet/ødelagt koffert:

Klager har fremmet krav om erstatning for ødelagt koffert. Klager oppgir at hjulene på kofferten var ødelagt ved ankomst, og sier at kofferten ikke kan brukes. Han har fremlagt kvittering som viser at koffertens nypris var 7500 baht. Klager oppgir at kofferten ble kjøpt for to år siden.

I henhold til luftfartsloven § 10-18 første ledd er fraktfører ansvarlig for skader på reisegods «såfremt den hendelse som har forårsaket skaden, er inntruffet om bord 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». Det er ikke anledning til å ta forbehold i generelle vilkår som begrenser fraktførers ansvar etter luftfartsloven.

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. 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. SAS har anført at klagen må rettes mot Thai Airways som siste fraktfører, og subsidiært anført at det er klaget for sent.

Nemnda mener at begge flyselskaper regnes som fraktførere, jf. luftfartsloven § 10-32. Kravet kan da rettes mot begge. Det vises videre til Montrealkonvensjonen artikkel 36 nr. 3, der det fremgår at krav kan reises mot både første og siste fraktfører, og at begge fraktførere er solidarisk ansvarlige for tapet. Fraktfører har ikke anledning til å fraskrive seg ansvaret, jf. luftfartsloven § 10-22/Montrealkonvensjonen artikkel 26.

Klager har forklart at han fikk kofferten utlevert 21. mai 2022. Skriftlig klage om skaden på kofferten ble sendt til Thai Smile den 27. mai 2022, og har da overholdt fristen på syv dager. Klager har etter nemndas oppfatning levert klage om ødelagt koffert rettidig overfor både Thai Smiles og SAS.

Klager har vedlagt bilder av skaden på kofferten. Klager har også vedlagt skriftlig uttalelse fra forhandler, Delsey Phuket, som uttaler at det er vanskelig å reparere hjulene fordi de er smeltet/bøyd inn i kofferten. I tillegg har foringen i kofferten revnet på en måte

som vil være mulig å reparere i en sybutikk, men det vil koste mer å få kofferten reparert enn å kjøpe en ny.

Nemnda mener at klager har sannsynliggjort at skaden på kofferten oppstod mens den var i flyselskapets varetekt, og at den vanskelig kan repareres. Nemnda mener derfor det er rimelig at flyselskapet utbetaler erstatning for ødelagt koffert. Klager skal ikke tjene på skaden, det gjøres derfor fratrekk for alder og slitasje. Kofferten var to år gammel. Etter fast nemndspraksis gjøres det fratrekk på 10 % per år. Nemnda mener at klager har krav på 6075 baht/1 849 kr for ødelagt koffert.

Erstatning for forsinket bagasje

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.

Utlegg til for eksempel klær og toalettartikler som skyldes et nødvendig behov kan passasjeren kreve erstattet, men passasjeren har et ansvar for å begrense utgiftene. Klager har vist til at han har kjøpt inn klær, undertøy, sko, hygieneartikler og badetøy til 12 170 baht (ca. 3 656 kr).

Det var én person som hadde behov for klær og toalettartikler i to-tre dager. Etter nemndas syn overstiger ikke det innkjøpte det som var nødvendig, og at klager har overholdt sin tapsbegrensningsplikt. Nemndas flertall - lederen og bransjerepresentantene - mener at de produktene som er kjøpt medfører en viss berikelse for klager, fordi plaggene også kan brukes ved senere anledninger, og at erstatningen derfor skal reduseres. Flertallet setter erstatningen for innkjøp gjort pga forsinket bagasje skønsmessig til kroner 2500.

Mindretallet – forbrukerrepresentantene – mener at det ikke foreligger grunnlag i saken for å konkludere med at klager sitter igjen med en nevneverdig berikelse. Klageren har kjøpt erstatningsgjenstander han trengte på ferie i varmt klima, som solhatt og flipflops etc. Dette er gjenstander han opplyser å ha hatt i kofferten. Mindretallet kan ikke se at klageren har behov for to av disse gjenstandene, eller at det er opplyst at han hadde mulighet eller plass i bagasjen til å ta med de samlede gjenstandene hjem. Det er for øvrig ikke anført at flyselskapet eller på annen måte brakt opp i saken at klageren sitter igjen med en berikelse som følge av innkjøpte ting og klær. Mindretallet viker derfor tilbake for å legge dette til grunn og mener at klageren har rett til full erstatning for forsinket bagasje.

Klager krever også at fraktfører skal betale gebyr tilsvarende 2750 baht per. dag kofferten var forsinket (totalt 8250 baht). Klager krever erstatning for ikke-økonomisk tap. Nemnda mener at det ikke finnes noen hjemmel for dette kravet, og at det skal avslås.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning, og mener at klager har krav på 2500 kr for forsinket bagasje og 1849 kr for ny koffert.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Thai Smile og SAS betaler kroner 4349 til klager.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Sølvi Hagen (Ticket)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)