

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om dekning av utgifter, samt kompensasjon, grunnet forsinket bagasje.

### Dato

22.02.2023

### Saksnummer

2022-02122

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med SAS fra Manchester til Stavanger via København den 28. juni 2022 (SK1872).

Klager hadde sjekket inn fire kolli med klær. Kolliene ble markert med "Priority". Da klager landet i Stavanger hadde tilsynelatende alle med bagasje merket med "Priority" fått bagasjen sin forsinket.

Da klager sjekket policyen til SAS, ville de ikke kompensere noe for hjemreise, siden folk har ting hjemme. Dette gjaldt imidlertid ikke i klagers tilfelle, da han ikke hadde noen klær hjemme. Klager hadde studert i utlandet i tre år og skulle flytte hjem igjen. Klager fant videre ut at SAS kompenserer opp mot 5000 NOK for forsinket bagasje dersom den kommer mer enn 12 timer forsinket (noe den gjorde).

Ettersom klager bor i Finnøy, var det ikke bare å ta turen ut for å handle. Klager fikk ikke vite noe om bagasjen før butikkene var stengt. Han måtte belage utgiftene på hva som var vanlig tid før bagasje ble levert. Etter det klager hadde hørt var det vanlig at det tok en uke før bagasjen dukket opp. Klager handlet derfor inn på måten han gjorde for å minimere utgiftene (ved å spare reisekostnader på omtrent en tusenlapp pr. dag, noe som ville oppstått dersom han handlet inn klær hver dag).

Bagasjen ble sporet sent på kvelden den 28. juni, men ble ikke levert helt hjem før 3-4 dager senere. I sin klage til SAS har klager oppført at bagasjen ble levert 30. juni kl. 14:00.

Klager har anført at SAS i denne saken har feilet på tre punkter i sin policy:

- Etter 12 timers forsinket bagasje, skal SAS kompensere opp til 5000 NOK.
- Dagpenger på 75 EUR per dag bagasjen er forsinket

- Bagasjen som var satt på "Priority" (noe som var inkludert i billietten, og som klager betalte for) ble brutt, og ikke gjeldende, da "Priority" ble avvist. De uten Priority fikk prioritet foran, da deres bagasje ikke ble påvirket.

Det er fremsatt krav om dekning av utgiftene grunnet forsinket bagasje (rett under 5000 NOK) i tillegg til en kompensasjon for måten SAS har behandlet klager og saken hans på (opp mot 5000 NOK). Klager har av SAS fått utbetalt 150 EUR.

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

SAS har ikke fremmet tilsvaer til Transportklagenemnda. Til klager direkte har SAS svart at de i henhold til sin policy kun kan refundere 75 EUR per dag. Dette gjelder kun for utreise, og ikke retur. Siden klager kom hjem fra treårs studier har SAS gjort et unntak og utbetalt 150 EUR i kompensasjon.

### **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.

I denne saken er det opplyst at flyselskapet opererer med standardiserte satser for dekning av tap pr. dag ved forsinkede koffert. Nemnda presiserer for ordens skyld at et flyselskap ikke ensidig kan begrense det ansvaret de har etter montrealkonvensjonen / luftfartsloven.

SAS har ikke redegjort noe for årsaken til den forsinkede bagasjen eller hva som ble gjort for å unngå tapet. Nemnda mener derfor at flyselskapet i utgangspunktet kan bli ansvarlig for klagers tap. Klager kan imidlertid kun kreve erstattet utgifter som er rimelige og nødvendige. Klager har i et slikt tilfelle også en tapsbegrensningsplikt.

Klager har oppgitt at faktiske kostnader han har hatt knyttet til innkjøp av nye klær var på totalt 4778,80 NOK. Det er fremlagt kvitteringer datert 28. juni for klær pålydende totalt 3728,8 NOK. Resterende sum (1050 NOK) har klager bekreftet at utgjør kjørekostnader fra klagers hjemsted til nærmeste sted å kjøpe klær. Klager har fremlagt dokumentasjon for utgifter til drivstoff og bompasseringer.

Nemnda har kommet frem til at klesinnkjøpene i klagers tilfelle måtte anses som nødvendige, og at kjørekostnadene var et tap forårsaket av den forsinkede bagasjen. SAS er da erstatningsansvarlig overfor klager. Selv om klager har valgt rimelige alternativer, så vil klesinnkjøpene medføre en berikelse for klager, og nemndas flertall - lederen og bransjerepresentantene - mener derfor at erstatningen, i tråd med alminnelig praksis, settes ned med 50% for klesinnkjøpene, altså til 1864 NOK.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, er enig i at passasjerer kan ha en berikelse der han blir gitt full erstatning og blir sittende igjen med gjenstandene. Imidlertid burde problemstillingen vært fremmet av selskapet, eller på annen måte blitt presentert klageren i saksforberedelsen, slik at han fikk en reell mulighet til å belyse den. Ved vurderingen av om en passasjer vil få en berikelse ved at han blir sittende igjen med erstatningsgjenstander, vil graden av tidsnød, vareutvalg på kjøpstidspunktet, personlige preferanser, privat økonomi og utøvelse av tapsbegrensningsplikt ved kjøpet spille inn. Dette er en meget konkret vurdering, som ikke bør gis en standardløsning uten at partene er kjent med problemstillingen. Hovedformålet bak erstatningsretten er at skadelidte skal stilles som om skaden ikke hadde inntruffet. Mindretallet mener at klageren i fraværet av oppfordring til å belyse spørsmålet om berikelse bør gis et valg; enten sitte igjen med gjenstandene mot et berikelsesfradrag på 50%, eller tilby seg å levere de til flyselskapet for deres regning mot full erstatning.

En samlet nemnd mener at klager har rett på full erstatning for kjørekostnadene. Da det er vanskelig å bevise de reelle kjørekostnadene til klagers tur, har nemnda tatt utgangspunkt i klagers forklaring og fremlagte dokumentasjon, som viser tre stk bompasseringer den 28. juni (fordelt på to reg.nr) pålydende 19,2 NOK per passering. Han har krevet dekning for drivstoffpåfyll med 975,68 NOK (totalt 1033,28 NOK). Nemnda mener at han skal gis kompensasjon for drivstoff tilsvarende kjørestrekning (ca 10 mil tur retur Finnøy - Sandnes) med kr 200.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets standpunkt slik at sum for utbetaling bør være 2 121 NOK (50% av klesinnkjøp + kjørekostnader), men at det fra denne sum gjøres fratrekk for allerede refunderte 150 EUR.

Klager har i tillegg krevd en kompensasjon fra SAS for måten de har behandlet han og hans sak på. Nemndas flertall - lederen og bransjerepresentantene - mener at slikt ikke-økonomisk tap ikke har erstatningsrettslig vern i norsk erstatningsrett med mindre det finnes en særskilt hjemmel for dette. Etter flertallets vurdering foreligger det ingen særskilt hjemmel for klagers tilfelle.

Mindretallet har et annet syn på dette. Det rettslige grunnlaget for erstatning som følge av forsinket bagasje er som nevnt luftfartsloven § 10-20. Med tap etter denne bestemmelsen regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09). Dette er etter mindretallets syn en selvstendig hjemmel for ulempeerstatning. Mindretallet har etter en konkret vurdering kommet til at de ulemper klageren har hatt ved forsinket bagasje, deriblant en lang kjøretur for innkjøp for klær, innebærer at han har lidt en ikke uvesentlig ulempe som gis rett til erstatning kr 1000. Mindretallet kan imidlertid ikke se at klageprosessen mot SAS i ettertid, herunder manglende svar, kan medføre rett til erstatning etter gjeldende regler.

En samlet nemnd mener at klager ikke har fått levert en tjeneste de har betalt for - prioritert bagasje - og at de har krav på et prisavslag som følge av det. Nemnda fastsetter dette skønnsmessig til 200 NOK.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS erstatter klager for forsinket bagasje. Nemnda anbefaler 2 121 NOK, men at det fra denne sum gjøres et fratrekk for allerede refundert sum på 150 EUR før utbetaling skjer til klager. I tillegg kommer 200 NOK knyttet til manglende 'priority baggage'. Utover dette anbefales det ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)