

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning på grunn av forsinket bagasje

### Dato

26.06.2016

### Saksnummer

1092/15F

### Tjenesteyter

SAS

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste fra Oslo til Barcelona den 20. juli 2015 kl. 08:45 med SK4685.

Dessverre så kom ikke bagasjen til klager. Klager ringte SAS sin custom care og fikk beskjed om at de ikke hadde noen informasjon om kofferten. De anbefalte klager å kjøpe det han trengte til kofferten ankom. Representanten sa at klager også kunne kjøpe solbriller.

Klager har sendt krav til SAS etter hendelsen og fått dekket innkjøp av klær og telefonkostnader. Det som gjenstår er solbriller som ikke har blitt dekket.

Klager krevet å få dekket utgifter til solbriller. Solbrillene kostet 2 005 kroner. solbriller. Det vises for øvrig til klagers brev.

#### SAS har i det vesentlige anført:

Klager mottok sin koffert litt over et døgn etter ankomst Barcelona. SAS har dekket utlegg for klær og artikler samt telefonkostnader.

I henhold til SAS sine Generelle vilkår for befordring punkt 8.3.4. skal ikke innsjekket bagasje inneholde blant annet solbriller. SAS finner det usannsynlig at klager på telefon har fått beskjed om at han kan kjøpe nye solbriller.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er erstattet.

Det vises for øvrig til SAS sitt brev.

#### Nemnda bemerker:

SAS er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse av bagasje. SAS har erstattet utgifter til klær mv. med 5 484 kroner. I klageomgangen har SAS også erstattet klagers telefonutgifter med 1 275 kroner.

Klager krever i tillegg erstattet utgifter til solbriller med kr 2.309.

Det fremgår av SAS sine Generelle vilkår for befordring punkt 8.3.4 at innsjekket bagasje ikke skal inneholde briller/solbriller. Siste setning i bestemmelsen har følgende ordlyd:

Dersom du inkluderer slike gjenstander i innsjekket bagasje, til tross for at det ikke er tillatt, har vi ikke erstatningsansvar for tap av eller skade på slike gjenstander.

Som det fremgår av det siterte, tar SAS ikke uttrykkelig forbehold om at de ikke har erstatningsansvar ved forsinkelse av solbriller. Nemnda tar ikke stilling til betydningen av dette, da nemnda etter en samlet vurdering finner det mest sannsynlig som klager hevder, at han fikk opplyst av SAS sin representant at han kunne gå til innkjøp av solbriller. Nemnda viser til klagers forklaring omkring dette, samt til at klager befant seg i Barcelona i juli. Behovet for solbriller var nærliggende. Sett hen til at SAS under fanen «Innsjekket bagasje» bl.a. skriver:

Pakk riktig. Ømtålige eller verdifulle gjenstander (pass, datamaskiner, penger, medisin, smykker, kameraer, musikkinstrumenter, nøkler osv.) skal du pakke ned i håndbagasjen din. Les mer om håndbagasje. Større ting som f.eks. stasjonære datamaskiner, TV og hvitevarer kan ikke medbringes som innsjekket bagasje

Nemnda er etter dette av den oppfatning at klager har rett til erstatning for kjøp av solbriller. Klager har imidlertid plikt til å begrense tapet, og nemnda kan ikke se at det i den foreliggende situasjon var behov for solbriller til over 2 000 kroner. Etter en skjønnsmessig vurdering anbefaler nemnda at erstatningen settes til 500 kroner.

**Søk etter forsinket bagasje, innkjøp av klær mv. tok tid og reduserte utbyttet av oppholdet. Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at forsinkelsen også gir rett til erstatning for ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09). Flertallet anbefaler at SAS utbetaler en kompensasjon på 1 000 kroner for den ulempen klager ble påført.**

**Mindretallet, flyselskapenes representanter, er av en annen oppfatning. Mindretallet viser til at norske domstoler har vært tilbakeholdne med å tilkjenne erstatning for «non-material damage» eller «tort og svie» i kontraktsforhold, og basert på denne praksisen mener nemndas mindretall at det ikke er grunnlag for å tilkjenne ulempeserstatning i dette tilfellet.**

Nemnda traff etter dette slikt

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at SAS utbetaler ytterligere 1 500 kroner.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Camilla Rise, NHO Luftfart.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*