

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om dekning av utlegg grunnet forsinket bagasje.

Dato

15.12.2020

Saksnummer

2020-00507

Tjenesteytere

Saudia

Air France

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise fra Oslo til Jeddah via Paris den 17. desember 2019.

Da de ankom Jeddah med SV0126, var ikke bagasjen kommet frem. Klager tok kontakt ved ankomsts-service og fikk det registrert. Klager gikk beskjed om at bagasjen ville bli sendt med neste ledige flyvning fra Paris til Jeddah. Flyselskapet Saudia skulle også hjelpe klager med å spore opp bagasjen og sørge for levering. Bagasjen kom imidlertid ikke frem dagen etter, og ingen ville svare på klagers henvendelser.

De neste tre dagene gjorde klager flere forsøk på å nå Saudia pr. e-post og telefon. Kundeservicen var dårlig, og klager ble hele tiden omdirigert. Den 19. desember snakket klager med Saudia. Kundebehandleren kunne fortelle at klagers bagasje fortsatt var i Paris. Klager ringte opp igjen senere på kvelden, og fikk beskjed om at bagasjen var på flyplassen i Jeddah. Den 21. desember kl. 01.00 på natten bestemte klager seg for å dra til flyplassen for å lokalisere sin bagasje på egen hånd. Klager fant bagasjen.

Venting på bagasjen i over 72 timer medførte mange kostnader for klager, blant annet taxi til flyplassen. Klager brukte også mye penger i forbindelse med alle telefonsamtalene til flyselskapet. I den savnede bagasjen lå sko, klær og toalettartikler. Klager har fremsatt krav om at Saudia gir kompensasjon for den forsinkede bagasjen. Det ble brukt 5000 NOK på klær, toalettartikler og sko og 3000 NOK på taxi. Alt ble betalt med kontant, da det som regel er den eneste mulige betalingsmåten der. De fikk aldri kvitteringer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har rettet kravet mot Saudia.

Saken ble sendt for tilsvaer til Saudia, men også Air France for å se om de hadde noe mer å tilføye.

Saudia har ikke fremmet tilsvaer til Transportklagenemnda.

Air France har anført følgende:

Air France henviser klager til å kontakte Saudia direkte vedrørende forsinkelsen på bagasjen, da Saudia var den siste transport ren på reiseruten og ettersom PIR-rapporten ble åpnet hos dem. Dette er i henhold til standard prosedyre.

Nemnda bemerkar

Saudia har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften   5-3 tredje ledd.

Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven   10-20 / Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for økonomisk tap som følge av forsinket bagasje. Saudia har ikke redegjort for årsaken til forsinkelsen eller hva som ble gjort for å unngå tapet. Nemnda mener at flyselskapet derfor i utgangspunktet er ansvarlig for klagers tap.

Klager har anført at han hadde et tap på totalt cirka kroner 7000, da diverse artikler m tte k pes inn som en følge av forsinket bagasje. Klager m tte også betale for drosje til og fra flyplassen for å få hentet bagasjen. Klager har ikke dokumentert tapene, og har opplyst at han betalte kontant grunnet manglende bankterminaler. Selv med mangel på kvitteringer finner nemnda det overveiende sannsynlig at det oppstod utgifter og derav tap for klager i de 72 timene de ventet på den forsinkede bagasjen. Nemnda bemerkar imidlertid at klager har en tapsbegrensningsplikt, og at kroner 5000 for klær i 72 timer er et høyt beløp. Klager anfører at det ble brukt totalt kroner 3000 på taxi for flere turer frem og tilbake til flyplassen.

Når det gjelder klagers nye eiendeler (klær, sko, parfyme) mener nemnda at dette er eiendeler som vil ha en verdi for klager i ettertid. Nemnda mener derfor at erstatningen uansett bør settes ned.

Erstatningen fastsettes skjønnsmessig til totalt kroner 2000.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Saudia refunderer totalt NOK 2000 til klager.

Forbrukerrepresentant Maite de Geus-Cossard, Forbruker Europa, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften   5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)