

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om dekning av utgifter grunnet forsinket og skadet bagasje.

Dato

14.09.2020

Saksnummer

2020-00919

Tjenesteytere

TAP Air Portugal

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) reiste fra Sal til Oslo via Lisboa den 21. november 2019 med flyselskapet TAP Air Portugal. De ankom Oslo en time forsinket. De måtte i tillegg vente en time før de fikk beskjed om at bagasjen ikke var kommet med. Klager ble ikke informert om sine rettigheter og de ansatte nektet å oppgi navn og EU-regelverk tross gjentatte spørsmål. Dette ble bekreftet per signatur.

Bagasjen skulle leveres fredag 22. november kl. 14.00, men ingenting skjedde. Klager trengte skoene sine til julebord samme kveld.

Lørdag den 23. november kl. 11.00 tok bagasjeservice kontakt, men bagasjen kunne ikke leveres før kvelden. Bagasjen ble levert kl. 19.52 skadet.

Klager med reisefølge hadde vært på en 15 dagers reise med TAP Air Portugal både til Lisboa og Kapp Verde. De hadde derfor med både vintersko, joggesko og finsko i bagasjen.

Som følge av forsinket bagasje hadde de flere utlegg. Klager måtte ha pensko til sitt julebord på fredagen. Både klager og reisefølget måtte ha vintersko. I tillegg måtte de kjøpe inn toalettsaker fra Rema 1000 og apoteket. Klagers vintersko og pensko kostet henholdsvis 1298 NOK og 1398 NOK. Klagers reisefølge sine vintersko kostet 2298 NOK. Kostnadene for toalettartikler (tannbørster, tannkrem, tannpikere, deodoranter, sminkefjerner og krem) kostet henholdsvis 192 NOK og 417 NOK.

I tillegg hadde reisefølget en flodhest lagd av tre i bagasjen som var ødelagt. Verdien er oppgitt av klager til å ha vært 300 NOK.

Klager er dypt uenig i TAP Air Portugal sitt avslag. Det var minusgrader i Norge og en var avhengig av vintersko. Han kunne heller ikke gå på julebord i sandaler.

Klager krever full erstatning pluss rentekostnader.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Dette er et tilfelle av midlertidig savnet bagasje på hjemstedsadresse. En rapport ble opprettet på Oslo Lufthavn.

Kunden har bedt om kompensasjon, og anfører at et trehåndverk i bagasjen ble ødelagt. TAP Air Portugal har allerede svart at det ikke er noen kompensasjon for midlertidig savnet bagasje på fast adresse. Det er kun aktuelt med refusjon av nødvendige artikler i tilfeller hvor klager er utenfor sin hjemstedsadresse og ikke har tilgang til sine personlige eiendeler. Dette er ikke tilfellet i denne saken.

Når det gjelder det skadede objektet mener TAP Air Portugal at måten en pakke på er kundens ansvar og ikke noe flyselskapet kan bli holdt ansvarlig for.

Nemnda bemerker

Nemnda har delt inn saken i to problemstillinger: Erstatning for skadet gjenstand, og refusjon av utlegg i forbindelse med forsinket bagasje.

Det følger av luftfartsloven § 10-18 at fraktfører i utgangspunktet er ansvarlig for skader på reisegods som ble forårsaket mens godset var i fraktførerens varetekt.

Mottas innskrevet reisegods uten klage fra mottakerens side, formodes reisegodset 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 § 10-26 andre ledd.

Klager sin bagasje er "innskrevet reisegods". Regelen er da at en må klage innen syv dager fra en mottar reisegodset. Klager mottok reisegodset 23. november. Skriftlig klage vedrørende skaden ble først levert 5. desember 2019. Fristen for å klage på ødelagt bagasje er dermed oversittet, og kravet faller bort, jf. luftfartsloven § 10-27. Nemnda kan dermed ikke anbefale at klager får medhold i kravet vedrørende den ødelagte gjenstanden.

Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinket bagasje, med mindre selskapet godtgjør 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.

TAP Air Portugal 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 er 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.

Vedrørende kostnadene til toalettsaker er dette noe nemnda mener er forbruksvarer som en uansett har utgifter til i dagliglivet, og har tilgjengelig på sin faste adresse. Toalettsakene som er i den forsinkede bagasjen kan klager også uansett bruke opp når de mottar denne. Nemnda finner ikke at denne utgiften kan kreves dekket i dette tilfellet.

Når det gjelder klager og reisefølgets nye vintersko, mener nemnda at det ikke er grunnlag for å kreve dette. Klager fikk bagasjen sin etter to dager, og nemnda legger til grunn at klager og hans reisefølge hadde sko de kunne bruke i mellomtiden. Dekningen av disse vinterskoene vil medføre en klar berikelse for klager.

Når det gjelder pensko til klagers julebord er nemnda av den oppfatning at klager har dokumentert at han skulle på julebord den aktuelle fredagen. Nemnda legger til grunn at klagers eneste par pensko var i den forsinkede bagasjen, og at det var nødvendig for klager å kjøpe pensko til julebordet.

Penskoene vil medføre en berikelse for klager og nemnda mener derfor at erstatningen settes ned med 50 %.

Nemndas konklusjon er at klager bør få medhold i kravet om refusjon av kostnader til pensko.

Nemnda anbefaler med dette at TAP Air Portugal refunderer 699 NOK til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klager gis delvis medhold og refunderes 699 NOK.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)