

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for forsinket bagasje i forbindelse med skiferie.

Dato

14.10.2024

Saksnummer

2024-00845

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt reise med SAS fra søndag (18/2-24) til torsdag (22/2-24) med tre hele dager i Lech, Østerrike på skiferie. Da klager landet i Zürich ankom ikke hennes to kolli bagasje på grunn av feil innsjekking av SAS på Værnes.

Mandag morgen (19/2) ringte klager SAS kundeservice og forklarte saken. De sa at hun ikke kunne handle før etter 24 timer, dersom bagasjen fortsatt var forsinket. Derfor ble det ikke noe spesielt med ski den dagen. Klagers bagasje hadde fortsatt ikke ankommet mandag kveld og klager handlet da det som er nødvendig på en skiferie: skalljakke og -bukse og ei t-skjorte. Søndag kveld handlet klager ullundertøy, sokker, truser, votter og buff. Kvinnen klager snakket med fra SAS på telefonen fortalte at de hadde ingen grense på hvor mye penger klager kunne bruke, så lenge innkjøpene var nødvendige. Tirsdag morgen leide klager ski, siden bagasjen enda ikke var ankommet.

De totale utgiftene for det klager anså som nødvendig utstyr når man er på skiferie utgjorde totalt 19 206,98 kr. Beløpet er høyt, men Lech er en dyr plass å være og kostnadene er slik der.

Bagasjen til klager ankom i Lech tirsdags kveld ca. 22.30.

SAS mener at de bare skal refundere tilbake 2 565 kr fordi de mener at 75 € per dag er nok for å skaffe seg nødvendig utstyr ved forsinket bagasje. Klager har forståelse for at det kan være tilstrekkelig under sommerferieturer til varmere land, men i dette tilfellet var det ut fra feriens formål helt nødvendig med skiklær, ullundertøy og leie av ski. Når klager har betalt SAS for en tjeneste - å fly klager og hennes bagasje til Zürich - og de ikke klarer å frakte bagasjen fram til rett tid, mener klager derfor å ha krav på refusjon for sine utlegg som følge av at bagasjen var forsinket.

Klager krever etter dette å få erstattet alle sine utlegg grunnet forsinkelsen, totalt 19 206, 98 kr. Klager har fått tilkjent 5000 kr fra forsikringsselskap.

Til SAS sitt tilsvaer bemerkes at klagers innkjøp av skiutstyr og klær ikke utgjør noen «berikelse». Det var et unødvendig kjøp som ble nødvendig på grunn av forsinket bagasje fra SAS. Nye klær og sportsutstyr kan selvsagt benyttes igjen, men det kan jo alle klær man må kjøpe dersom bagasjen er forsinket. Kostnadene er i dette tilfellet begrenset til det som var rimelig og nødvendig. Prisene i Lech ligger på dette nivået, og det er begrenset hvor mye man kan begrense kostnadene der.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde en reise med SAS fra Trondheim til Zurich via Oslo med SK359 og SK841 d. 18. februar 2024. Klagers bagasje ankom Zurich forsinket og klager gikk derfor til innkjøp av nødvendige artikler til skiferien, herunder en skalljakke til 699 EUR, skallbukse og t-skjorte til 429 EUR, ullundertøy, votter, buff og sokker til 409.87 EUR og leide ski til 118 EUR. Klager opplyser i saken å ha fått dekket 5000 NOK av sitt forsikringsselskap.

Når bagasje blir forsinket med mer enn 24 timer vil SAS refundere kostnadene innen rimelighetens grenser. Det er passasjerens ansvar å begrense kostnadene. SAS har forståelse for at utgifter til skiutstyr er nødvendig på en skiferie. SAS ønsker derfor å imøtekomme klagers krav om erstatning for leie av dette fullt ut. Klager vil derfor ha krav på hele beløpet for dette på 118 EUR. Dette utgjør ca. 1390 NOK.

Vedrørende innkjøpene av ytterligere skiutstyr og klær mener SAS at dette har medført en berikelse for klager. Nye klær og sportsutstyr kan benyttes igjen ved senere anledninger og medfører på den måten en berikelse. Erstatningen bør derfor reduseres i samsvar med alminnelig praksis fra nemnda. SAS finner det derfor rimelig i dette tilfellet at klagers ytterligere utlegg på 1537.87 EUR halveres til 768.93. Dette tilsvarer 9059 NOK.

Til fradrag kommer allerede utbetalt beløp på 2 565 NOK, se neste side, og 5000 NOK utbetalt av klagers forsikringsselskap, totalt 7565. SAS imøtekommer kravet og vil betale 2884 NOK.

Nemnda bemerker

Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved av bagasje. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09).

Nemnda legger til grunn at klager fikk sin bagasje om kvelden tirsdag den 20. februar. Klager var dermed på reisemålet i 2 ½ dag uten sin bagasje. Klager skulle på skiferie, og det var nødvendig å kjøpe inn klær/skiutstyr, samt leie ski. Klager har fremlagt følgende kvitteringer for innkjøp av skiutstyr og skileie:

Kjøp av skalljakke – 699 EUR

Kjøp av skallbukse og en t-skjorte – 429 EUR

Leie av ski – 118 EUR

Kjøp av ullundertøy, votter, buff og sokker – 409.87 EUR

Det er ubestridt mellom partene at kjøpene var nødvendige. Spørsmålet for nemnda er derfor om erstatningen skal reduseres fordi kjøpene medfører en berikelse for klager. Klager fremhever at kjøp ved forsinket bagasje er unødvendige kjøp og unødvendig bruk av penger. Og for klagers tilfelle, penger som ikke var planlagt å bruke i det hele tatt.

Nemndas flertall, bransjerepresentanten og nemndas leder, mener at at innkjøp av skiklær og skiutstyr innebærer en berikelse for klager. Full dekning av kjøpesummen vil dermed utgjøre en overkompensasjon. Nemnda har i tidligere avgjørelser (se bl.a. FLYKN-2024-87, FLYKN-2023-31 og FLYKN-2019-2675 med videre henvisninger) lagt til grunn at dekningskjøp av klær regelmessig vil ha en rest-/bruksverdi som reduserer størrelsen av klagers reelle tap med 50 % om klager beholder klærne. Full erstatning ville også stille klager i en gunstigere stilling enn om bagasjen ikke hadde kommet til rette overhodet, da det i slike tilfeller normalt gjøres et skjønnsmessig fradrag for elde, slitasje og verdiforringelse på det tapte reisegodset.

Flertallet finner at det i denne saken må gjøres et skjønnsmessig fradrag for den berikelsen klager har fått ved å sitte igjen med skibekledningen. Verdien av denne berikelsen må nødvendigvis fastsettes skjønnsmessig, og nemnda finner at denne ut fra omstendighetene i saken passende bør settes til 50 %. Klager har etter dette rett til å få erstattet 769 EUR for utgifter til skiutstyr og 118 EUR for leie av ski, totalt 887 EUR. Dette utgjør ca. 10 200 NOK.

Klager har tidligere mottatt 5000 NOK i erstatning fra sitt forsikringsselskap, samt 2565 NOK i erstatning fra SAS, hvilket utgjør totalt 7565 NOK. Klager skal ikke ha dekket sitt tap to ganger. Beløp som er utbetalt til klager fra forsikringsselskapet kommer til avkortning i krav om erstatning mot flyselskapet, slik det bl.a. er lagt til grunn i tidligere nemndspraksis, se bl.a. FLYKN-2024-87, FLYKN-2023-2058, FLYKN-2022-680 og FLYKN-2019-4023. Restbeløp til utbetaling utgjør da 2635 NOK. Flertallet anbefaler at SAS utbetaler dette til klager.

Mindretallet, forbrukerrepresentanten, finner at klager har krav på full erstatning for sine utgifter, og at det ikke er grunnlag for å gjøre fradrag i utmålingen for berikelse. Innkjøpene av skiutstyr og klær var nødvendige for at klager skulle kunne gjennomføre formålet med reisen. Innkjøpene var en direkte konsekvens av flyselskapets kontraktsbrudd, og klager skal derfor som et utgangspunkt holdes skadesløs. Flertallets syn innebærer at klager vil sitte igjen med en ekstraavgift – påløpt som følge av flyselskapets kontraktsbrudd – som klager ikke kan unnslippe. Det er ingenting som tilsier at klager hadde behov for nytt skiutstyr eller nye klær, og klager ble tvunget til å gjøre et raskt dekningskjøp på grunn av kontraktsbruddet fra flyselskapet. Klager bør

ikke sitte med risikoen for hvorvidt skiutstyret og klærne representerer noen nevneverdig økonomisk verdi, og evt. for størrelsen på denne verdien.

Under enhver omstendighet burde flyselskapet – som anfører at skiutstyret og klærne representerer en berikelse – gi full erstatning mot at klager sender inn skiutstyret og klærne til flyselskapet for selskapets regning. På den måten kan klager holdes skadesløs, og enhver økonomisk verdi som skiutstyret og klærne måtte representere, tilfaller således flyselskapet. Det vises her til at Norwegian tilbyr sine kunder denne løsningen, og at mottatt utstyr doneres til veldedige organisasjoner.

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

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 2635 NOK i erstatning til klager.

Nemndas representanter

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Simen Mørk Lanes (Forbrukerrepresentant)