

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Erstatning for problemer med bagasje og setereservasjoner, samt tort og svie.

Dato

14.02.2020

Saksnummer

2019-00941

Tjenesteytere

TAP Air Portugal

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) reiste fra Norge til Brazil på ferie den 14. desember 2018 med TAP Air Portugals flyvninger TP761 fra Oslo til Lisboa, og videre med TP87 fra Lisboa til San Paulo. Klager påpeker tre hovedproblemer under reisen:

1) Klagers innsjekkede bagasje (to kolli) ankom ikke sammen med klager den 14. desember. Da bagasjen først ble levert, skjedde det i to omganger på forskjellige dager. Den ene kofferten ble levert 16. desember kl. 16, mens den andre ble levert den 19. desember kl. 14.41. Klager hadde fått beskjed om at de ville få bagasjen innen kort tid (mindre enn en dag) men måtte således vente i fire dager. De fikk beskjed av flyselskapet om at de kunne kjøpe inn nødvendige artikler som ville bli refundert. De har ikke fått noe refusjon.

2) Bagasjen som ankom den 16. desember var skadet med et ødelagt hjul. Klager informerte flyselskapet umiddelbart, og bilder ble tatt. Det var tale om en stor koffert, av merket Mainstays, med mål ca. 80 cm x 50 cm x 30 cm. Den ble kjøpt i Brasil i februar 2018. Klager har lagt frem dokumentasjon på en lignende koffert. Denne koster ca. 1199 NOK ny.

3) På flyvning TP87 hadde klager kjøpt seter for at han og kona skulle få sitte sammen. TAP Air Portugal endret imidlertid klagers seter og forsøkte dermed å splitte reisefølget. De forsøkte å sende hans kone på en flyvning neste dag. Dette aksepterte ikke klager. De fikk uansett ikke sittet sammen.

Klager krever refusjon av alle de nødvendige kostnadene de hadde da de ventet på savnet bagasje, totalt cirka 1155 kroner. Klager krever også at hans ødelagte koffert blir reparert, evt at han får erstatning til en ny koffert. Videre krever klager at TAP Air Portugal refunderer kostnaden for setereservasjonene de ikke fikk, ca. 851 kroner. Til slutt krever

klager en generell kompensasjon for tort og sve. Alle problemene og TAP Air Portugals kundebehandling hadde en negativ effekt på klagers ferie hvor de egentlig skulle brukt tid på andre viktige ting.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TAP Air Portugal beklager uregelmessigheten angående klagers bagasje.

TAP Air Portugal har refundert kroner 1198 (BRL 542,45) til klager for utgiftene han pådro seg. Flyselskapet har videre bedt sin samarbeidspartner Dolfil920 Company om å kontakte klager angående reparasjon/erstatning av ødelagt bagasje.

Når det gjelder setereservasjonene vil TAP Air Portugal oppklare at klager hadde betalt for seter i standardområdet, og ikke spesifikke seter. Et sete valgt av passasjereren under booking vil kunne bli endret til et annet sete av samme karakter.

Nemnda bemerker

Saken gjelder erstatning for forsinket og ødelagt bagasje samt refusjon for utlegg til setereservasjon og krav om ulempeerstatning.

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

Bagasjen ble i dette tilfellet forsinket på vei til feriestedet og ble først levert etter fire dager.

Når det gjelder innkjøp av nødvendige toilettartikler og medisiner, er dette et tap som etter nemndas oppfatning bør erstattes med et rimelig beløp. Klager har lagt frem krav om refusjon av 1155 NOK, samt kvitteringer på innkjøpene. Kvitteringene er ikke detaljert og punktvis forklart, men ifølge klager består de av nødvendige innkjøp i påvente av bagasjen. TAP Air Portugal har uansett skrevet i en av sine kommentarer til nemnda at de vil utbetale 1198 NOK for nødvendige innkjøp. Dette dekker klagers krav. Nemnda anbefaler at beløpet utbetales til klager dersom det ikke allerede er gjort.

Etter luftfartsloven § 10-18 er flyselskapet ansvarlig for skade på bagasje mens den er i dets varetekt. Klagers bagasje fikk en skade i form av ødelagt hjul.

Det er tale om en stor koffert, med mål ca. 80 cm x 50 cm x 30 cm. Den ble kjøpt i februar 2018. Klager har lagt frem dokumentasjon på en lignende koffert. Denne koster ca. 1199 NOK ny.

TAP Air Portugal har satt klager i kontakt med sin partner for bagasjereparasjon for å reparere eller eventuelt erstatte klagers bagasje. Det er ikke kjent for nemnda hvorvidt denne saken har blitt løst i mellomtiden før nemndsbehandlingen. Nemnda ser det imidlertid slik at TAP Air Portugal har erkjent ansvar for skaden.

Dersom saken ikke er allerede er løst og forlikt, anbefaler nemnda at flyselskapet betaler for reparasjonen av skaden. Dersom reparasjon ikke er mulig, anbefaler nemnda at TAP Air Portugal erstatter den ødelagte kofferten. Ved totalskade må erstatningen i utgangspunktet baseres på gjenanskaffelsesverdien - det vil si det beløpet passasjerer må betale for å skaffe seg en tilsvarende bag. Passasjerer skal på den annen side ikke tjene på skaden. Det gjøres derfor fradrag for slitasje og verdiforringelse ellers på den skadede gjenstanden. Klager har lagt ved dokumentasjon på at en lignende koffert har en nyverdi på ca. 1199. Kofferten var under ett år gammel og nemnda ser derfor ikke grunn til å gjøre noe fradrag.

Klager krever i tillegg refusjon av forhåndsreserverte seter, da de ikke fikk sitte sammen på flyvningen. Klager hadde betalt ca 851 kroner for setereservasjonen. Nemnda finner ikke grunnlag for refusjon av beløpet, da TAP Air Portugal da det fremgår av selskapets vilkår som klager har akseptert at setet kan bli endret i ettertid, og at en ikke er berettiget refusjon dersom setet en blir flyttet til er av samme karakter.

Til slutt har klager fremsatt krav om erstatning for tort og svie for hele hendelsesforløpet. I norsk erstatningsrett er regelen at ikke-økonomisk tap ikke har erstatningsrettslig vern med mindre det finnes en særskilt hjemmel for dette. Nemnda kan ikke se at en slik hjemmel foreligger i dette tilfellet.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at TAP Air Portugal betaler til klager kr 1155 dersom dette ikke allerede er gjort, og kr 1199 for skadet koffert dersom denne ikke er reparert gjennom selskapet og må anses toalskadet.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)