

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om å få dekket innkjøp av nytt bilsete til barn.

### Dato

19.10.2022

### Saksnummer

2022-00559

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med familie reiste fra OSL til ORD via CPH med SAS den 05.07.21. Klager anfører at hun før reisen ble informert om at det var obligatorisk med barnesete for barnet hennes som var under to år på tidspunktet etter å vært i kontakt med kundeservice.

Klager forteller at innsjekkspersonalet var i tvil om familien trengte barnesetet eller ikke for flyvningen. Klager hevder personalet sto og lo når de så barnesetet og fortalte familien at de ville måtte bære setet gjennom flyplassen til tross for forespørsel fra om hjelp til å få setet til gaten.

Videre forteller klager at cabin crew nektet å ta med setet inn i flyet. Cabin crew krevde at flysetet ble plassert sammen med bagasjen.

Etter reisen til Chicago hadde setet fått skader som følge av å bli plassert sammen med bagasjen. Setet manglet en del på siden med en viktig sikkerhetsfunksjon samtidig som at det hadde oppstått skade rundt basen til bilsetet. Klager tok setet med til produsenten som konkluderte at setet ikke lenger var sikret å ivareta barnet ved et eventuelt sammenstøt.

Klager la ved bildebevis, kvittering på kjøpet av bilsetet og bevis fra produsenten av at bilsetet ikke lenger var sikret. Klager forteller at de satt i 16 telefonsamtaler med SAS kundeservice som alle innebar 1,5 til 2 timer med venting.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke gitt tilsvaret til klagers kommentarer, men forklarer i e-post korrespondanse med klager at selskapet ikke er ansvarlige for å dekke innkjøpssummen av et nytt bilsete ettersom klager ikke klagde innen fristen på 7 dager. SAS kundeservice påpeker at

klager registrerte en rapport over hendelsen på flyplassen, men at rapporten kun er en registrering av hendelsen fremfor en klage.

### **Nemnda bemerker**

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3. SAS har ikke kommentert klagers kommentar til deres tilsvare. Klager har heller ikke besvart sekretariatets påminnelse om supplering av essensielle saksdokumenter.

I henhold til luftfartsloven § 10-18 første ledd er fraktfører ansvarlig for skader på reisegods «såfremt den hendelse som har forårsaket skaden, er inntruffet ombord på luftfartøy eller mens godset var i fraktførerens varetekt. Fraktføreren er likevel ikke ansvarlig i den utstrekning skaden skyldes reisegodsets egen beskaffenhet eller av feil eller mangler ved reisegodset». Det er ikke anledning til å ta forbehold i generelle vilkår som begrenser fraktførers ansvar etter luftfartsloven.

Det er normalt et vilkår at en passasjer som mener at bagasjen er ødelagt må fremsatte klage innen en frist på 7 dager, jf. luftfartsloven § 10-26 (2). Klager har i dette tilfellet ikke fremsatt skriftlig klage til flyselskapet om reklamasjon innen fristen på 7 dager. Nemnda mener han likevel skal gis erstatning for det ødelagte bilsetet fordi selskapet erkjente ansvar for det ødelagte setet i dialogen med klager. Klager har krav på erstatning for gjenanskaffelseskostnaden, med fradrag for setets alder. Samlet mener nemnda at klager har rett på kr 2000 for basen og 4000 for settet - samlet kr 6000.

### **Vedtak**

Nemnda anbefaler at SAS utbetaler kr 6000 til klager.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)  
Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)  
Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)  
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)  
Sølvi Hagen (Ticket)