

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for tapt bagasje.

Dato

09.04.2019

Saksnummer

2018-02383

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Oslo til Evenes den 1. juli 2018 kl 11.25 med SK4086. Da klager ankom Evenes var ikke hans bagasje ankommet. Bagasjen inneholdt blant annet hans høreapparat til en verdi av kroner 12 000.

Klager krever kroner 12 000 i erstatning for tapt høreapparat.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS beklager at klagers bagasje ble tapt, og har erstattet hans innhold i bagasjen med kroner 10 493.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om tapt høreapparat da dette er gjenstander man i henhold til SAS' befordringsvilkår artikkel 8.3.4. ikke skal sende med innsjekket bagasje. I vilkårene kommer det frem at SAS ikke er ansvarlig for tap av gjenstander med en spesiell verdi som for eksempel reseptbelagte medisiner og personlige elektroniske enheter.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er utbetalt.

Nemnda bemerker

Ved bestilling av en flyreise på internett, er det viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende. Når en kunde gjør en feil som i dette tilfellet, har hun ingen rettigheter utover det avtalen gir anvisning på.

I henhold til SAS' befordringsvilkår artikkel 8.3.4. kommer det frem at SAS ikke er ansvarlig for tap av gjenstander med en spesiell verdi som for eksempel personlige elektroniske enheter. Høreapparat er etter nemndas syn en slik gjenstand. SAS har

opplyst til klager at skjøre eller verdifulle gjenstander ikke bør sendes i innsjekket bagasje. Nemnda er av den oppfatning at dette er normal prosedyre hos de fleste flyselskap.

Nemnda finner etter dette at klager ikke gis medhold i sitt krav.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Camilla Dragvoll (Ticket)