

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for tapt bagasje.

Dato

09.03.2023

Saksnummer

2022-02085

Tjenesteytere

Eurowings

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise fra Oslo til Düsseldorf for reise den 17. juli 2022.

Den 13. juli mottok klager e-post fra Eurowings med informasjon om at reisen var kansellert, og at han var booket om til den 18. juli. Dette var ikke aktuelt for klager, og han ba om å bli booket om til Köln i stedet den 17. juli via Hamburg. Denne flyvningen ble mer enn to timer forsinket.

Klager har i ettertid mottatt standarderstatning fra Eurowings på EUR 250 for ruteendringen.

Klagers bagasje ankom ikke Köln, og kom ikke til rette i løpet av ferien som varte i 18 dager. Innholdet i klagers bagasje hadde en verdi på EUR 3336,75.

Klagers bagasje har i ettertid kommet til rette (den 3. oktober 2022), bagasjen hadde da vært savnet i ca 70 dager.

Etter hjemkomst måtte klager kjøpe seg Gore-tex løpesko til NOK 1 099, samme modellen som var i klagers bagasje.

Klager krever SDR 1288 for den tapte bagasjen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Eurowings har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet tilbudt å utbetale 90 euro for den savnede bagasjen.

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.

Eurowings har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda legger etter dette klagers anførsler til grunn.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerene har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid. Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers reise fra Oslo til Düsseldorf ble kansellert mindre enn 14 dager i forveien. Klager har derfor rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt iii), som nå også er utbetalt av flyselskapet.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen, eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår.

Klager ble tilbudt omruting til påfølgende dag 18. juli. Klager valgte å i stedet bli booket om til Köln via Hamburg den 17. juli.

Denne flyvningen ankom 2 timer og 15 minutter forsinket.

En forsinkelse av denne lengden gir ikke rett til standarderstatning. Dette er heller ikke krevet.

Klagers innsjekkede bagasje ankom ikke Köln sammen med klager, og kom ikke til rette før etter 70 dager. Klager har fremsatt krav om full erstatning SDR 1288 i henhold til Montrealkonvensjonen.

Nemndsmedlemmene har ulikt syn på dette erstatningskravet.

Nemndas mindretall - forbrukerrepresentantene - mener at kravet må tas til følge. Det vises til luftl. § 10-18 første ledd/Montrealkonvensjonen artikkel 17 nr. 2 som fastslår at flyselskapet er ansvarlig for bagasje som går helt eller delvis tapt, såfremt hendelsen som har forårsaket skaden, er inntruffet på flyet eller mens bagasjen var i flyselskapets varetekt.

Videre følger det av luftl. § 10-18 tredje ledd at passasjerene kan gjøre sine rettigheter etter § 10-18 første ledd gjeldende dersom den innsjekkede bagasjen ikke er kommet frem senest 21 dager etter at den skulle ha kommet frem.

I dette tilfellet er det ikke omtvistet at bagasjen var i flyselskapets varetekt og at den ikke var kommet frem innen fristen på 21 dager. Videre er det dokumentert at klager fremsatte krav om erstatning for tapt bagasje med 1288 SDR den 8. august 2022, som altså var 1 dag etter at 21-dagersfristen var passert, men før bagasjen kom til rette etter 70 dager. Alle vilkår for erstatning var dermed oppfylt da klager fremsatte sitt

krav overfor selskapet, og i henhold til ovennevnte rettsregler skulle selskapet utbetalt erstatning for tapt bagasje til klager innen rimelig tid etter 8. august 2022.

Selskapet har etter ca. 6 måneder ikke etterkommet klagers rettmessige krav eller gitt klager noe begrunnet avslag. Selskapets kundebehandling er sterkt kritikkverdig etter mindretallets syn.

At bagasjen kom til rette etter 70 dager - før saken ble avgjort i nemnda - kan etter vårt syn ikke være avgjørende i dette tilfellet. Etter vårt syn må 21-dagersfristen være det avgjørende skjæringspunktet for når bagasjen skal anses tapt.

Denne forståelsen støttes av forarbeidene til luftfartsloven § 10-18 hvor det står:

«I et nytt tredje ledd gjennomføres artikkel 17 nr. 3 om på hvilket tidspunkt innskrevet reisegods skal anses tapt».

Også Luftfartstilsynet synes å legge til grunn samme forståelse på sine informasjonsnettsider til passasjerer, hvor det heter at bagasjen «regnes som tapt når det har gått 21 dager fra den skulle vært utlevert».

Reelle hensyn og sammenhengen i regelverket tilsier at det er på tidspunktet da klager fremsatte kravet om erstatning for tapt bagasje overfor selskapet, at kravets rettmessighet må vurderes. Etterfølgende forhold bør ikke kunne rokke ved dette utgangspunkt, da det vil gi selskapene sterke og uheldige insentiver til å ikke etterkomme rettmessige krav fra passasjerene. En slik fortolkning vil direkte motvirke formålet med de samme reglene. Det kan ikke ha vært intensjonen til lovgiver.

For passasjerene vil situasjonen bli uakseptabel med den praksis som flertallet legger opp til. Passasjerene vil trolig i mange tilfeller ikke få noen erstatning for tapt bagasje ettersom selskapene vil være best tjent med å ikke etterkomme kravet. Passasjerene vil i en slik situasjon være uvitende om bagasjen i det hele tatt kommer til rette og hvor lang tid det eventuelt vil ta. Mange passasjerer vil trolig havne i en situasjon hvor de står uten både bagasje og erstatning på ubestemt tid. Det er nettopp for å hindre slike situasjoner at loven inneholder et skjæringspunkt på 21-dager.

Flertallets syn legger opp til at passasjerene i en slik situasjon kan gjøre dekningskjøp for innholdet i den tapte bagasjen. Dette forutsetter at passasjerene forstår at de har krav på erstatning for slike innkjøp og at de må ta vare på kvitteringer, hvilket er lite sannsynlig når det per i dag verken finnes informasjon om dette i lovens ordlyd eller på nettsidene til nemnda, Forbrukerrådet eller Luftfartstilsynet. Videre forutsetter dekningskjøp at klager har økonomisk tåleevne til å dekke utleggene. Uansett påføres passasjerene en økonomisk belastning de ikke skulle hatt, ettersom de har rett på erstatning fra selskapet så snart bagasjen må anses tapt.

Mindretallet er derfor av den oppfatning at 21-dagersfristen må anses som det avgjørende skjæringspunktet for når bagasjen må regnes som tapt, og dermed avgjørende for vurderingen av om passasjerene har rett på erstatning. Det bemerkes at forbrukerne står fritt til å velge om de vil kreve erstatning eller avvente om bagasjen kommer til rette.

Klager har dokumentert at verdien av bagasjen overstiger erstatningstaket på 1288 SDR. Etter mindretallets syn har klager krav på 1288 SDR i erstatning for tapt bagasje.

Etter mindretallets syn har klager også krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning og frem til betaling skjer.

Mindretallet bemerker at klager også kan ha krav på erstatning for ikke-økonomisk tap (ulempeerstatning), jf. C-63/09 (Clickair) og luftl. § 10-20/Montrealkonvensjonen art. 19, som følge av at bagasjen med klær og turutstyr ble forsinket i 70 dager. Det vises til klagers uttalelser om at han har hatt mange ulemper med behov for å låne ting av venner og at han har måttet avlyse noen turer som følge av at han ikke fikk bagasjen sin. Dette får imidlertid ikke avgjørende betydning for mindretallets konklusjon, ettersom klagers krav på erstatning for tapt bagasje overstiger erstatningstaket på 1288 SDR, som er ment å omfatte både økonomisk og ikke-økonomisk tap.

Nemndas flertall - bransjerepresentanten og nemndas leder - mener at klager ikke har krav på full erstatning for tapt bagasje i denne saken. Etter mindretallets syn følger det av luftfartsloven § 10-18 tredje ledd at klager kan gjøre gjeldende et krav om full erstatning for tapt bagasje når bagasjen ikke er kommet frem senest 21 dager etter at den skulle ha kommet frem, jf. § 10-18 tredje ledd. Bestemmelsen gir imidlertid ikke klager rett til å få utbetalt full erstatning for bagasjen (opptil ansvarsgrensen etter luftfartsloven § 10-22 tredje ledd) når bagasjen er utlevert til klager i uskadd stand på det tidspunktet kravet avgjøres. Klager har da ikke lidt et økonomisk tap tilsvarende verdien av bagasjen.

Ettersom flertallet mener at det ikke skal gis full erstatning for tapt bagasje (som ville konsumert dekningskjøp foretatt av klager), må klagers krav om erstatning for dekningskjøp med til sammen EUR 598,72 mens klager var på ferie, samt krav om erstatning for dekningskjøp med NOK 1099 foretatt etter ferien, men før bagasjen ble returnert, vurderes.

Eurowings har ikke inngitt tilsvar til nemnda. Nemndas flertall kan ikke se at det er grunnlag for å begrense ansvaret for dekningskjøp til 90 euro, slik de har anført overfor klager. Nemndas flertall anbefaler at klagers krav om erstatning for dekningskjøp med EUR 598,72 og NOK 1099 tas til følge.

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

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

Bransjerepresentant Gagnes fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Eurowings betaler EUR 598,72 og NOK 1099 i erstatning for dekningskjøp til klager.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)