

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for forsinket bagasje.
Spørsmål om passasjerens tapsbegrensningsplikt.

Dato

16.02.2021

Saksnummer

2020-01045

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billett med SAS for en reise den 5. februar 2020 fra Oslo via København til Tokyo. Klager og hans reisefølge skulle videre til Hokkaido og Asahidake, som var utgangspunkt for en uke med skikjøring. Bagasjen ble forsinket, inkludert alt av skiutstyr og bekledning.

Hensikten med reisen var såkalt backcountry skiing. Man går da i terreng med feller på skiene. Skiene er utstyrt med randoneebindinger og er laget spesielt for å gå og kjøre i løssnø. Denne typen aktivitet krever også rett teknisk bekledning da man veksler mye mellom gåing og kjøring, er ute i all slags vær og har ikke tilgang på ly hvis været skulle skifte.

Guiden var booket fra morgenen etter ankomst. Første prioritet var å finne noen som kunne leie dem den typen utstyr de trengte. Asahidake, der de skulle bo er ikke en skidestinasjon i seg selv. Nærmeste sted viste seg å være Furano, vel halvannen time unna med tog. De var tvunget til å flytte dit midlertidig for å få brukt dagene til skikjøring ettersom de måtte utsette guidingen. SAS kan takke deres svært hjelpsomme guide for at dette ikke ble dyrere. Han lot dem utsette uten kostnad. Klager har også unnlatt å kreve dekning for to netter på hotell i Furano. Nevnte guide forbarmet seg over dem og hjalp dem med å finne en butikk som solgte riktig utstyr. Det var ifølge guiden bare én slik butikk. Det er ingen som leier ut denne typen bekledning, og klager har i alle sine år på skireiser aldri sett noen som driver med den slags.

Utvalget av skitøy til 190 cm høye menn på 90 kg er noe begrenset i dette hjørnet av verden. Det var én skalljakke og én skallbukse som passet. Merket var noe japansk som klager ikke har hørt om før. Ikke noe råflott. Dette kostet alene kr. 7-8000. Resten gikk til

essensielle ting som votter, sokker, ullundertøy og skibriller. Klager stiller spørsmål om SAS vil finne det etablissementet i området som leier ut alt dette.

Det er nesten med vantro klager leser tilsvaret fra SAS. De hadde planlagt og pakket alt de trengte for å nyte en uke i et sagnomsust skiområde på andre siden av jorden. Etter å ha brukt masse tid og ressurser på å redde skiferien deres, beskyldes klager for utilbørlig pengebruk og til og med for å "tjene" på situasjonen. Alt dette etter at SAS har brukt fire måneder på å behandle kravet. Klager vil mer enn gjerne sende SAS bekledningen han kjøpte dersom dette er ønskelig.

Klager krever erstattet utgiftene til leie og kjøp av skiutstyr og bekledning med ca. 12000 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremmet krav mot SAS der han krever ca. kr. 12000 i erstatning for leid skiutstyr. Bakgrunnen for kravet er at hans bagasje, inkludert skiutstyr, ble forsinket på hans reise med SK983 mellom København og Tokyo den 5. februar 2020. SAS godtar kravet delvis.

SAS anfører at klager ikke har overholdt tapsbegrensningsplikten hva gjelder innkjøp av klær og annet utstyr. Det fremgår av kvitteringene at skileie kostet ca. kr. 1800, hvilket betyr at klager har brukt ca. kr. 10000 på andre klær og utstyr, noe SAS mener er i overkant mye. Klager er også svært ordknapp om hva som ble kjøpt inn og hva som var det faktiske behovet. Kvitteringene har heller ingen stor verdi uten forklaring da disse er på japansk.

SAS mener videre at klager burde ha leid skitøy i stedet for å kjøpe nytt i påvente av bagasjen. Det foreligger i den sammenheng heller ingen opplysninger i når bagasjen ble mottatt. Dersom det fantes mulighet for skileie, er det nærliggende å tro at det fantes mulighet for også å leie skitøy. SAS har forståelse for at det forringer opplevelsen til en viss grad, men kan likevel ikke godta et krav om nyinnkjøpte klær. Når det er sagt, vil disse klærne også ha en verdi for klager senere. Praksis fra nemnda er også klar på at klager ikke skal tjene på at bagasjen blir forsinket.

På bakgrunn av dette finner SAS det naturlig å tilby klager halvparten av utgiftene til nye klær, med kr. 6000.

Nemnda bemerker

Ved befordring av reisegods, er grensen for fraktførers ansvar etter luftfartsloven § 10-22 tredje ledd første punktum 1 131 SDR for hver passasjer, jf. forskrift om fraktførerens ansvar § 1 tredje ledd. Dette tilsvarer rundt 13572 NOK.

SAS har etter det opplyste tilbudt klager en erstatning på 6000 NOK. Klager har fremlagt kvitteringer for kjøp av skiklær for 113565 JPY og leie av ski, feller, staver og skistøvler for

18000 JPY (japanske yen). Dette er av partene opplyst at tilsvarer totalt ca. 12000 NOK (en valutakurs på ca.10,96 NOK for 100 JPY).

Klager har i sine kommentarer til tilsvaret fra SAS gitt en fyldig forklaring på hva klager trengte av utstyr for å gjennomføre den planlagte skikjøringen ved Furano og Asahidake. Det er ikke opplyst når klager fikk sin forsinkede bagasje utlevert, men dette kan ikke være avgjørende for vurderingen av hva klager måtte kjøpe inn for å kunne starte den planlagte uken med skikjøring uten altfor lang utsettelse.

Nemnda mener at det var nødvendig å kjøpe inn/leie diverse skiklær og skiutstyr. Nemnda legger til grunn, som opplyst av klager, at det ikke var mulig å leie skiklær. Klager fikk utsatt den bestilte skiguidingen og skaffet seg skiutstyr og egnet bekledning både ved å leie og kjøpe dette der det var tilgjengelig i Furano. Klager har ikke fremsatt krav om dekning av hotellutgiftene i byen og har tilbudt seg å sende skiklærne han kjøpte til SAS. Nemnda kan på bakgrunn av dette ikke se at utgiftene til kjøp og leie av nødvendig bekledning og skiutstyr er urimelige høye i den gitte situasjonen.

Nemnda mener at klærne må sendes til SAS dersom utgiftene skal refunderes 100 prosent. Klærne vil ha en bruksverdi for klager, noe som reduserer det reelle tapets størrelse. Utgiftene til leie av skiutstyr bør dekkes i sin helhet med 18000 JPY som utgjør 1642 NOK.

Dersom man trekker fra utgiften til leie av skiutstyr, utgjør klagers utgifter til skibekledning 10358 NOK. Dette bør erstattes av SAS. Utgiftene kan refunderes med 50 prosent dersom klager beholder klærne. Dersom klager sender inn klærne bør utgiften dekkes i sin helhet.

Vedtak

Transportklagenemnda- fly anbefaler at SAS dekker klagers utgifter ved forsinket bagasje med 12000 NOK totalt forutsatt at klager sender innkjøpt skibekledning til en verdi av 10358 NOK til SAS. Dersom klager velger å beholde skibekledningen, kan erstatningen for skibekledning reduseres med 50%.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)