

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for bagasje.

Dato

05.12.2013

Saksnummer

333/13F

Tjenesteyter

SAS

Krav om erstatning for bagasje.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager ville reise fra Oslo til Hammerfest den 17. februar 2013, og kjøpte en billett fra Oslo til Alta via Tromsø, og en billett fra Alta til Hammerfest.

Av ulike årsaker ønsker klager å komme tidligere frem til Hammerfest. Hun fikk bekreftet fra SAS at det var fullt mulig å gå av i Tromsø på billetten Oslo-Alta.

Klager kjøpte deretter en ny billett fra Tromsø til Alta, med mellomlanding i Hammerfest. Klager ville på strekningen Tromsø - Alta gå av i Hammerfest. Denne billetten var mye billigere enn om hun hadde kjøpt en billett fra Tromsø til Hammerfest.

Klager fikk beskjed fra SAS om at det var ok å sjekke inn bagasjen hele veien til Hammerfest ved å reise på denne måten.

Da klager ankom Gardermoen fikk hun beskjed om at det ikke var mulig å dele opp billetten på denne måten, og at hun ikke kunne sjekke inn bagasjen. Klager måtte kaste mesteparten av innholdet i kofferten, samt kofferten, og reiste kun med håndbagasje.

Klager følger seg mistrodd av SAS, og stiller seg sterkt kritisk til at selskapet kan gi så motstridende informasjon.

Klager krever refundert kofferten og dens innhold. Videre krever klager erstatning for den svært ubehagelige opplevelsen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

I SAS transportvilkår står følgende:

«Billetten du har kjøpt er bare gyldig for befordring som vist i billetten, fra avgangsflyplass via avtalte mellomlandingssteder til det endelige bestemmelsesstedet. (...) Billetten vil ikke bli

akseptert og vil miste sin gyldighet dersom flykupongene ikke er brukt i den rekkefølgen som er angitt i billetten.»

Klager gikk av i Tromsø på en billett som gjaldt fra Oslo til Alta. Videre valgte klager å gå av i Hammerfest på en billett som gjaldt fra Tromsø til Alta. Sistnevnte billett var separat og kjøpt hos et annet selskap.

Den billetten klager hadde kjøpt fra Oslo til Alta gir ikke anledning til å ekspedere bagasje til en annen destinasjon enn det som fremgår i billetten. Videre har ikke SAS mulighet til å ekspedere bagasje på en separat billett til en annen destinasjon enn det som fremgår av den separate billetten.

SAS finner det usannsynlig at en av deres ansatte skal ha sagt at ovennevnte problemstilling ikke var noe problem, - et reisearrangement som er svært uvanlig og vanskelig og forstå.

SAS beklager at klager valgte å kaste sin bagasje. Til informasjon kunne klager ha oppbevart sin bagasje i oppbevaringsbokser på Gardermoen.

SAS kan ikke stå ansvarlig for at klager ikke ønsket å reise i henhold til avtalen, og kan dessverre ikke imøtekomme hennes krav.

Det vises for øvrig til SAS brev.

Nemnda bemerker:

Twisten for nemnda gjelder krav om erstatning for den bagasjen klager satt igjen på Gardermoen. Selve reisen ble gjennomført ved at klager avbrøt reisen med SAS i Tromsø og reisen med Widerøe i Hammerfest.

Det står påstand mot påstand om hva som ble sagt ved klagers henvendelse til SAS servicetelefon. Klager anfører at hun fikk beskjed om at det ikke var noe problem å sjekke bagasjen direkte til Hammerfest (Oslo-Tromsø-Hammerfest) ved kombinasjon av de to billettene (Oslo-Tromsø-Alta med SAS og Tromsø-Hammerfest-Alta med Widerøe). SAS anfører at de finner det usannsynlig at noen i SAS skal ha sagt dette.

Det er vanskelig for nemnda å ta stilling til hva som er opplyst muntlig. Det er imidlertid på det rene at en kombinasjon av billettene med bagasjehåndtering til Hammerfest ikke her i henhold til SAS sitt regelverk for billetter og bagasjehåndtering. Det har således formodningen mot seg at SAS har akseptert en slik løsning. Nemnda kan ikke se bort fra at det har oppstått en misforståelse på dette punkt, men finner ikke sannsynliggjort at SAS er ansvarlig for denne. Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM,

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.