

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter i forbindelse med forsinket bagasje.

Dato

05.06.2020

Saksnummer

2019-05037

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans ektefelle skulle reise til London den 11. juli 2019 på følgende reiserute:

SK407 Oslo - Stavanger 16:20 - 17:10

SK4627 Stavanger - London/Heathrow 17:50 - 18:50

Mens de ventet på flyavgang, ble klager oppmerksom på at SK407 hadde fått ny tid kl. 17:10. Han ringte da umiddelbart til SAS kundeservice ettersom det var åpenbart at de ikke ville rekke flyet fra Stavanger til London. Han fikk da opplyst at de var omrutet til SK811 direkte fra Oslo til London kl. 17:10. De skulle i bryllup dagen etter og var helt avhengige av at bagasjen kom frem samtidig med dem. Klager spurte da gjentatte ganger hva som ville skje med deres innsjekkede bagasje og fikk flere bekreftelser på at det var mer enn nok tid til å ordne dette, og at bagasjen ville være fremme på Heathrow samtidig med dem. Klager foreslo at de kunne hente ut bagasjen og sjekke den inn på nytt, men fikk til svar at bagasjen garantert ville komme frem i tide.

Ved ankomst Heathrow ble det raskt klart at verken deres bagasje eller bagasjen til øvrige passasjerer som var ombooket var kommet frem. De meldte bagasjen savnet og dro deretter til hotellet. Natt til 12. juli mottok de en e-post som opplyste at bagasjen var identifisert og ville bli sendt til London med SK803 som skulle ankomme Heathrow kl. 09.20. Verken SAS eller Ground Service på Heathrow kunne si med sikkerhet når bagasjen ville ankomme hotellet. Det var for mye usikkerhet knyttet til å forsøke å dra til Heathrow og hente bagasjen selv og SAS kunne ikke tilby ekspresslevering. På forespørsel om SAS foretrakk at de handlet inn nye bryllupsantrekk til flere titusen fremfor at SAS besørget ekspresslevering til hotellet, fikk klager til svar at SAS dessverre ikke kunne hjelpe dem. De fikk ingen informasjon om at det var noen begrensninger i hva de kunne handle for.

På bakgrunn av dette måtte de ut å handle bryllupsantrekk, sko, t-skjorter og toalettartikler på kort tid. De rakk ikke bryllupsseremonien og kom i siste liten til mottagelsen. I stedet for en rolig formiddag før bryllupet, måtte de avlyse behandling i hotellets velværesenter og på bare noen timer skaffe seg nye smokinger m.m.

Etter å ha fremsatt krav om erstatning for utgiftene på tilsammen kr. 50665 til SAS har de fått dekket kr. 12922 pr. person, samt mottatt en erstatning på kr. 10000 fra sitt forsikringsselskap. SAS har vist til at deres ansvar er begrenset i henhold til Montrealkonvensjonen og SAS' transportvilkår, samt at klager og hans ektefelle burde begrenset tapet ved å handle inn rimeligere klær og vil derfor ikke erstatte noe mer.

Klager krever resterende tap erstattet med kr. 14821.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremmet krav mot SAS der han krever å få refundert sine utgifter i forbindelse med foretatte dekningskjøp på grunn av forsinket bagasje på hans reise til London med SK811 den 11. juli 2019.

Klager har forklart i flere brev at han og hans ektemann skulle i et bryllup i London. På grunn av sent ankommet bagasje var de tvunget til å foreta flere dekningskjøp for å kunne delta i bryllupet. Alle kjøpene er spesifisert og klager har fremlagt kvitteringer. SAS bestrider ikke at bagasjen kom forsinket frem, ei heller at klager har hatt rett til å foreta visse dekningskjøp. Det springende punkt er beløpets størrelse.

Klager krever at SAS refunderer de totale kostnadene forbundet med den forsinkede bagasjen. Det fremgår av saken at han har mottatt kr. 10000 via sin reiseforsikring, og at SAS har betalt ut kr. 25844 slik at det resterende beløpet klager hevder å ha rett på dermed er kr. 14821. Beløpet som SAS allerede har utbetalt tilsvarer 1131 spesielle trekkrettigheter (SDR), som er beløpet flyselskapets ansvar er begrenset til ved en slik forsinkelse, jf. luftfartsloven § 10-22, andre ledd.

SAS anfører prinsipalt at selskapet har oppfylt sin erstatningsplikt ved å utbetale maksimumsbeløpet for begge passasjerene, og at klager ikke har rett til det resterende beløpet.

Subsidiært anfører SAS at klager ikke har overholdt tapsbegrensningsplikten. Det fremgår av kvitteringene som er lagt frem at det meste som er kjøpt inn er nokså dyre artikler og varer, der det eksempelvis kan nevnes dress, skjorte, sko og belte for en av de reisende er handlet for 1877 GBP, samt at jakke og bukse for den andre passasjereren er handlet for 1695 GBP. SAS har forståelse for at man ønsker å se flott ut når man er invitert til bryllup, men oppfatter likevel at antrekk til nærmere kr. 20000 pr. person er vesentlig høyere enn det som med rimelighet kan forventes dekket av flyselskapet.

SAS vil ikke imøtekomme klagers krav.

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.

SAS har utbetalt kr. 25844 og klager har fått utbetalt kr. 10000 fra sitt forsikringsselskap. SAS er således ikke erstatningsansvarlig for det resterende beløpet på kr. 14821.

Klager har fremlagt kvitteringer for utgifter på kr. 50665. Dette er etter nemndas syn mer enn det som med rimelighet kan kreves dekket av flyselskapet. Klager har en tapsbegrensningsplikt og får dessuten glede av klær, sko og toalettsaker senere.

Transportklagenemnda kan på bakgrunn av dette ikke anbefale at klager får medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)