

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon for forsinket bagasje.

Dato

18.04.2017

Saksnummer

2016-00654

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Longyearbyen til Edinburgh via Oslo og Frankfurt den 8. juli 2016 kl. 02:30. Ved ankomst Gardermoen kl. 05:25 måtte klager og andre transitpassasjerer vente til kl. 06:00 før døren til avgangshallen ble åpnet. Det var ingen sitteplasser i området, skulle man hvile måtte man sitte på gulvet. Som følge av denne håpløse ordningen med stengte dører til transitområdet mistet klager sin videreforbindelse kl. 06:05 til Frankfurt.

Da SAS Help Desk omsider åpnet kl. 06:20 ble klager booket om til ny avgang via Frankfurt kl. 09:10, med lang ventetid i Frankfurt. Da klager informert om situasjonen med låst dør til transitområdet kunne personen fortelle at dette var et kjent problem som førte til talløse kundeklager.

Da klager ankom Edinburgh kl. 17:05 var en av hans to innsjekkede bagger borte. Klager meldte fra om savnet bagasje, og fikk oppgitt kontaktinformasjon i form av en e-post adresse og et telefonnummer. Da klager skulle spore sin bagasje viste det seg at e-postadressen viste seg å være ugyldig, og ingen svarte på oppgitt telefonnummer, selv ikke etter ti oppringninger.

Først etter fire dager den 12. juli fikk klager endelig kontakt med bagasje avdelingen i Edinburgh. Dagen etter, fem dager etter ankomst, mottok klager sin bag. Han hadde mistet fem dager av ferien sin i påvente av bagasjen med viktig innhold.

Klager stiller seg svært kritisk til dårlig oppfølging i denne saken, og til dårlig kundeservice av enkelte personer hos SAS.

Klager krever kompensasjon for å ha vært uten sin bagasje i fem dager.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4497 fra Longyearbyen landet på Gardermoen 12 minutter før rutetid. SAS kan bekrefte at klagers bag ankom Gardermoen sammen med klager.

Passasjerer fra Svalbard må gjennom passkontrollen på Gardermoen. I stedet for å passere passkontrollen og fortsette til ankomsthallen valgte klager å vente i transitområdet. Dersom han hadde fortsatt til ankomsthallen og beveget seg derfra til avgangshallen ville han ha rukket sin videreforbindelse.

Lufthansa valgte å ombooke klager kostnadsfritt, samt gi han en matkupong.

Klagers bag ble mest sannsynligvis forsinket som følge av at klager mistet sin videreforbindelse. Bagasjeforsinkelsen ble ikke forårsaket av SAS. Klager bes henvende seg til Lufthansa som opererte flyvningen fra Gardermoen, for eventuell krav.

Oslo Lufthavn Gardermoes åpningstider av transittdørene er fullstendig utenfor både SAS' og Lufthansas kontroll.

SAS har av godvilje sendt klager et reisegavekort på 150 euro, men kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Nemnda bemerker

Klageren sjekket inn to bager hos SAS for en reise fra Longyearbyen til Edinburgh via Oslo og Frankfurt. En av bagene kom 5 dager forsinket frem til Edinburgh. SAS opererte flygningen til Oslo, mens Lufthansa opererte flygningene til Frankfurt og Edinburgh.

Fraktfører er ansvarlig for tap som følge av forsinket bagasje, jf luftfartsloven § 10-20 med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet eller godtgjør at dette ikke har vært mulig.

Slik saken er opplyst for nemnda, ser det ut til at både klageren og bagene kom frem til Oslo med SAS-flyet som planlagt.

Klageren mistet likevel sin planlagte forbindelse videre til Frankfurt med Lufthansa fordi flyplassansatte ba ham om å vente i transitområdet i stedet for å passere passkontrollen. Lufthansa booket klageren om til en senere flygning. Det er ikke gitt nærmere opplysninger om hva som skjedde med bagasjen.

Nemnda mener derfor at SAS ikke har godtgjort at bagasjen ble forsinket mens den var utenfor flyselskapets varetekt, og at SAS ikke har godtgjort at selskapet tok alle forholdsregler som med rimelighet kunne kreves for å unngå tapet eller at dette ikke var mulig.

Klageren har ikke dokumentert sitt økonomiske tap.

Flertallet - lederen og forbrukernes representanter - legger til grunn at klagerens ferieutbytte ble begrenset av at han måtte gjøre innkjøp og spore bagasjen. Under henvisning til at ikke-økonomisk tap uansett er dekningsmessig, jf EU-domstolens dom C-63/09 av 06.05.2010 (Walz-Clickair) og eksempelvis FLYK-2015-113, anbefaler at SAS betaler erstatning til klageren for forsinket bagasje med 3 000 kroner.

Mindretallet - flyselskapenes representanter - er av en annen oppfatning. Mindretallet viser til at norske domstoler har vært tilbakeholdne med å tilkjenne erstatning for «non-material damage» eller «tort og svie» i kontraktsforhold. Basert på denne praksisen mener mindretallet at det ikke er grunnlag for å tilkjenne ulempeerstatning i dette tilfellet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at SAS betaler erstatning til klageren for forsinket bagasje med 3 000 kroner.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Linda Olsen (Norwegian)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Gyrid Giæver (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)