

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for forsinket bagasje over 21 dager.

Dato

02.07.2024

Saksnummer

2023-03265

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt billett hos SAS og reiste med sin familie fra Athen den 19. juli 2023 med SK 8461 fra Athen til Milano, operert av Aegean Airlines, og videre med SK4722 fra Milano til Oslo, operert av SAS. Ved ankomst Oslo fikk ikke klager utlevert sin bagasje og meldte fra om dette umiddelbart på flyplassen. Han fikk utstedt en savnet bagasje rapport (PIR). Den påfølgende uken dro klager til Oslo lufthavn Gardermoen for å sjekke om bagasjen hans var ankommet. Han sendte også inn klage til SAS med en detaljert beskrivelse av klagers bag og dens innhold. Da bagasjen ikke dukket opp, sendte klager også inn et krav til sitt reiseforsikringsselskap, men i samtale med dem ble han rådet til å rette et krav om erstatning til SAS.

Hos SAS bagasjeservice ble han fortalt at bagasjen ville anses som tapt etter 3 uker og klager viser til flyselskapets reisevilkår:

"Bagasjen regnes som tapt når det har gått 21 dager fra den skulle vært utlevert, eller flyselskapet erkjenner at den er tapt. Du har krav på erstatning for verdien av bagasjen, begrenset oppad til et maksimumsbeløp på ca. 13000 NOK i Norge (Luftfarttilsynet)."

Klager startet innkjøp for å erstatte sko, klær og selve reisebagen da det var gått 21 dager. Han krever derfor kr 13000 i erstatning for tapt bagasje. Bagasjen dukket uanmeldt opp på klagers dørstokk 4 uker etter at han kom hjem fra Athen. Bagen var revet opp i bunnen, men siden klager antok at SAS ville erstatte klager med det fastsatte beløpet, meldte han ikke fra om skaden. Klager har imidlertid bilder av skaden.

SAS avviste klagers krav, men vil erstatte den ødelagt bagen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremmet krav mot SAS der det kreves erstatning for tapt og ødelagt bagasje. Klager hadde en reise fra Athen til Oslo med SK8461 og SK4722 den 19. juli 2023. Klagers

bagasje dukket ikke opp ved ankomst Gardermoen og det ble opprettet en PIR-rapport for forsinket bagasje. Klager anfører at bagasjen kom til rette den 21. august.

SAS ønsker i denne sammenheng å gjøre oppmerksom på at det her er tale om erstatning som følge av et eventuelt økonomisk tap, og ikke en standard erstatning på grunn av forsinket bagasje. SAS sitt ansvar i forbindelse med tapt bagasje begrenses til å skulle dekke klagers økonomiske tap. Dette økonomiske tapet er etter luftfartsloven § 10-22 begrenset til SDR 1288, tilsvarende NOK 17763. Ettersom klager i dette tilfellet likevel har mottatt bagasjen kan det ikke sies at vedkommende har lidd et økonomisk tap. SAS imøtekommer derfor ikke klagers krav om erstatning på dette grunnlag.

Dersom klager har hatt nødvendige dekningsutgifter som følge av den forsinkede bagasjen ønsker SAS å imøtekomme disse, ved fremleggelse av kvitteringer.

Vedrørende kravet om erstatning for ødelagt bagasje vises det til at bagasje etter luftfartsloven § 10-26, første ledd anses å være utlevert i god stand såfremt det mottas av mottaker uten klage. Annet ledd fastsetter at mottaker skal klage på skaden umiddelbart etter at skade er oppdaget, og senest innen 7 dager. Da klager i dette tilfellet ikke har fremlagt noen klage til SAS om skaden, kan ikke SAS imøtekomme dette kravet.

SAS bestrider samtlige krav.

Nemnda bemerker

Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20/ Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinket bagasje. Blir reisegods skadet eller går det helt eller delvis tapt, er flyselskapet ansvarlig såfremt hendelsen som har forårsaket skaden, er inntruffet på flyet mens godset var i flyselskapets varetekt, jf. luftfartsloven § 10-18 / Montrealkonvensjonen artikkel 17 nr. 2. Ansaret er imidlertid begrenset til 1288 SDR (Special Drawing Rights), jf. luftfartsloven § 10-22. Videre følger det av luftfartsloven § 10-26 annet ledd at dersom reisegods er skadd, må mottakeren klage om det til fraktføreren umiddelbart etter at skaden eller tapet oppdages, og senest innen 7 dager for innskrevet reisegods.

Montrealkonvensjonens artikkel 17 nr. 3 inneholder en bestemmelse om tidspunktet for når innskrevet reisegods skal anses som tapt slik at passasjerer kan gjøre sine rettigheter etter fraktavtalen gjeldende overfor fraktføreren. Det kan passasjerer gjøre dersom fraktføreren erkjenner at det innskrevne reisegodset er tapt eller dersom det innskrevne reisegodset ikke er kommet frem senest 21 dager etter at det skulle vært fremme. Bestemmelsen er innarbeidet i luftfartsloven, jf. § 10-18 tredje ledd.

Klagers reisebag ble forsinket i 33 dager. Han har derfor i utgangspunktet krav på erstatning som om bagasjen ikke hadde kommet til rette. Ved mottak viste det seg i tillegg at selve reisebagen var ødelagt, men klager meldte ikke fra om dette da han antok at han ville motta det han oppfattet som et fast beløp når det var gått mer enn 21 dager.

Da bagasjen ikke var dukket opp etter tre uker, startet klager med innkjøp for å erstatte bagasjens innhold. Klager har anført at han har foretatt dekningskjøp av alt innhold i bagasjen, samt selve reisebagen, på totalt kr 45914. Det er ikke lagt frem kvitteringer eller dokumentasjon for denne summen for nemnda. Klager har imidlertid i erstatningskravet til sitt reiseforsikringsselskap listet opp klær, sko, toalettsaker, solbriller, reisebagen m.m. med innkjøpstidspunkt, innkjøpspris og dagens pris. Det er uklart om noen av innkjøpene er gjort i perioden før bagasjen kom til rette og dermed kan anses som ekstrautgift for klager fordi han hadde behov for noen av klærne, toalettartiklene eller gjenstandene som var savnet.

Nemndas flertall, lederen og bransjerepresentanten, mener at i tilfeller hvor klagers bagasje faktisk kommer til rette og returneres til klager, så har passasjerer ikke lidt noe økonomisk tap. Utbetaling av et fast beløp i slike tilfeller, som om bagasjen faktisk forble borte, vil gi en tilfeldig fordel til passasjerer som flertallet mener at det ikke er dekning for. Flertallet mener også at det heller ikke er hjemmel for å gi klager en fast kompensasjon for den ulempen (ikke-økonomisk tap) det innebærer å være uten bagasje i en periode. Klager har imidlertid i et slikt tilfelle krav på dekning av de utgiftene vedkommende faktisk har hatt. Flyselskapets ansvar er i slike tilfeller oppad begrenset til SDR 1288. De ansvarsgrenser som er fastsatt i § 10-22, gjelder uansett hvilket ansvarsgrunnlag som påberopes, jf. § 10-24.

Flertallet har kommet til at dersom klager kan dokumentere ekstra utgifter, altså nødvendige dekningsutgifter i perioden bagasjen var borte, i form av kvitteringer, anbefaler flertallet at SAS erstatter klagers utgifter begrenset oppad til SDR 1288 (tilsvarende ca. NOK 18000). Når det gjelder den ødelagte reisebagen, mener flertallet at dokumentasjon for innkjøp av ny reisebag skal godkjennes, dersom slik bag ble kjøpt før bagasjen dukket opp.

Mindretallet, forbrukerrepresentanten, har kommet til et annet resultat. Luftfartsloven § 10-18, 3. ledd er en regel som er ment å ivareta forbrukeren i de tilfellene hvor bagasjen er forsinket så lenge at den må anses som tapt. Bestemmelsen oppstiller et skjæringspunkt ved 21 dager. Formålet bak regelen er at passasjerer ikke skal måtte leve i uvisshet og uten sine eiendeler der flyselskapet over en lang tidsperiode ikke kan gjøre rede for reisegodsets beskaffenhet eller plassering. Da skal enhver kunne motta erstatning for verdien av bagasjen slik at en kan kjøpe nye eiendeler. Mindretallet er av den oppfatning at dersom 21-dagersfristen ikke tolkes strengt etter sin ordlyd, slik at passasjerer mister kravet dersom bagasjen senere skulle komme til rette, vil retten til å regne bagasjen som tapt og få erstattet sine eiendeler i realiteten bli illusorisk. Flyselskapene kan da utsette utbetaling av erstatning for tapt bagasje, i håp om at den muligens kommer til rette, med den følge av at passasjerer går lenge uten sine eiendeler eller økonomisk kompensasjon for å anskaffe nye. Ved en slik håndheving av bestemmelsen mister den sin nytteverdi. Mindretallet er på denne bakgrunn kommet

frem til at passasjeren fremdeles bør kunne kreve verdien av bagasjen erstattet slik det følger av ordlyden i luftfartsloven § 10-18.

Forbrukerrepresentanten mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente i henhold til forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra syv dager etter at klager har krevd refusjon.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS - mot fremleggelse av kvitteringer - erstatter klagers utgifter til dekningskjøp i perioden bagasjen var borte, begrenset oppad til SDR 1288.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Refka Ayman (Norse Atlantic Airways)