

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinket bagasje.

Dato

24.09.2024

Saksnummer

2024-00297

Tjenesteytere

Aegean Airlines

Ticket

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager, to passasjerer, reiste fra Trondheim til Athen, via Oslo og Brussel, den 1. juni 2023. Klager kjøpte reisen gjennom Ticket.no.

Klager hadde følgende reiserute:

SK361 01JUN23 Trondheim (14:25) – Oslo (15:20) (operert av SAS)

SK4745 01JUN23 Oslo (16:25) – Brussel (18:20) (operert av SAS)

SK8455 01JUN23 Brussel (19:15) – Athen (23:15) (operert av Aegean Airways)

Da klager ankom Athen var ikke den ene kofferten å finne. Klager opprettet PIR på flyplassen i Athen med referanse ATHA394029. Klager mottok sin bagasje rundt 13. september, etter hjemkomst fra ferien.

Klager har fremlagt dokument hvor innholdet i kofferten er listet opp.

Grunnet den forsinkede bagasjen har klager hatt utgifter til klær mens de var på ferie på totalt 1 168,82 EUR.

Klager fikk hjelp at Ticket, som de kjøpte reisen gjennom, til å rette krav mot Aegean Airlines. Det ble den 1. september 2023 sendt inn klage for passasjeren til flyselskapet.

Klager har mottatt 5000 NOK fra forsikringsselskapet.

Klager krever erstattet utgiftene hun har hatt til innkjøp i forbindelse med den forsinkede bagasjen på 1 168,82 EUR.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ticket har i det vesentlige anført:

Kunden har bestilt flybilletter via vår butikk i Trondheim mellom Trondheim-Athen og Bologna-Trondheim, med avgang 1. juni og retur 22. juni 2023.

SAS er markedsføringsopertør «marketing carrier», men Aegean er Operativ Transportør «operating carrier».

Avtalen for flyvningen tegnes mellom kunde og flyselskap. Ticket fungerer kun som formidler og er dermed ikke en del av avtalen. Flyselskapet er ansvarlig for korrekt gjennomføring av transporten. Eventuelle feil og/eller klager på transporten eller bagasjehåndteringen må rettes direkte til flyselskapet.

SAS har i det vesentlige anført:

Klager har fremmet krav om erstatning for mistet bagasje på 1 230 EUR. Klagen vedrører klagers reise den 1. juni 2023 fra Trondheim til Athen via Oslo og Brussel. Reisens første segment var med SK361, så SK4745 og til slutt A3623/SK8455 (operert av Aegean Airlines)

Det bemerkes at dette var en reise solgt av reisebyrået Ticket.

I tilfeller hvor skadet eller forsinket bagasje har skjedd på en reise satt sammen av flere opererende flyselskap, er det det siste flyselskapet av reisen som står ansvarlig for eventuelle passasjerkrav. Dette er for å sikre at alle tilfeller blir behandlet likt og effektivt, og for å unngå potensiell dobbelt utbetaling av kompensasjon.

I dette tilfellet var det Aegean Airlines som stod for frakten av klagers bagasje til vedkommende endelige destinasjon Athen. Kravet in erstatning bes derfor rettet mot dette flyselskapet.

Aegean Airlines har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3. Aegean Airlines har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Fraktføreren er i henhold til luftfartsloven § 10-20 / Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinket bagasje. Utlegg til for eksempel klær og

toalettartikler som skyldes et nødvendig behov kan klager kreve erstattet, men klager har et ansvar for å begrense utgiftene.

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 bagasje ble forsinket i over 100 dager. Klager har derfor i utgangspunktet krav på erstatning som om bagasjen ikke hadde kommet til rette. Det vises her til listen klager har fremlagt over innholdet i bagasjen i forbindelse med innsending av krav til Aegean Airlines.

Nemndas flertall, lederen og bransjerepresentanten, mener likevel at i tilfeller hvor klagers koffert faktisk kommer til rette og returneres til klager, så har passasjerer ikke lidt noe økonomisk tap utover eventuelle utlegg som følge av forsinket bagasje. Utbetaling av et fast beløp i slike tilfeller, som om kofferten faktisk forble borte, vil gi en tilfeldig fordel til passasjerer det etter flertallets syn ikke er dekning for. Klager har imidlertid krav på dekning av de utgiftene vedkommende faktisk har hatt som følge av forsinkelsen. 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.

Klager skulle på ferie og hadde nødvendige utgifter i forbindelse med kjøp av klær. Det vises til innsendt liste og kvittering over kjøp som viser utgifter på totalt 1 168,82 EUR.

Flertallet understreker at klager ikke skal ha dekket sitt tap to ganger. Beløp som er utbetalt til klager fra forsikringsselskapet kommer til avkortning i krav om erstatning mot flyselskapet, slik det er lagt til grunn i tidligere nemndspraksis, se bl.a. FLYKN-2023-2058, FLYKN-2023-305, FLYKN-2022-680, FLYKN-2022-409 og FLYKN-2019-4023.

Flertallet anbefaler derfor at Aegean Airlines erstatter klagers utgifter på 1 168,82 EUR, med fratrekk for de 5000 NOK som klager har mottatt fra sitt forsikringsselskap. Det må gjøres et fradrag for berikelsen ved at klager nå har mottatt bagasjen i tillegg til sine dekningskjøp. Fradraget settes skjønnsmessig til 20%, slik at samlet kompensasjon utgjør 935,06 EUR med fradrag for de nevnte 5000 NOK.

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 passasjeren 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.

Klager har i tillegg til dette krav på å få dekket de kostnader hun har hatt i påvente av bagasjen fullt ut. Det er ikke grunnlag for å foreta noe berikelsesfradrag, ettersom klager var nødt til å foreta disse innkjøpene.

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.

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Aegean Airlines erstatter klagers utgifter på 935,06 EUR, med fratrekk for de 5000 NOK klager har mottatt fra sitt forsikringsselskap.

Nemndas representanter

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Fanny Helle (Forbrukerrådet)

Julie Martinsen (Norwegian Air Shuttle)