

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter som følge av forsinket bagasje.

Dato

28.10.2024

Saksnummer

2023-03857

Tjenesteytere

Turkish Airlines

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (3 passasjerer) reiste med Turkish Airlines fra Stavanger til Asmara, via København og Istanbul, 15.-16. juni 2023.

Klager hadde følgende reise:

TK8211 (operert av SAS) - 15. juni 2023 - Stavanger 15:50 – København 17:00

TK1786 - 15. juni 2023 – København 19:25 – Istanbul 23:40

TK576 – 16. juni 2023 – Istanbul 19:20 – Asmara 23:55

Klager ankom Asmara 16. juni 2023. Klagers bagasje (5 kolli) ble forsinket med to uker. Klager opplyser at han brukte to uker på å reise frem og tilbake mellom flyplassen for å få tilbake bagasjen. For å ta igjen tapt ferie forlenget klager reisen med to uker da bagasjen omsider kom frem. Dette medførte 300 EUR i gebyr for endring av billetter til hjemreise to uker senere enn opprinnelig planlagt.

Klager anfører at han sendte inn en klage om forsinkelsen til Turkish Airlines på deres kontor i Asmara. Klager mener at dette ligger i deres systemer og at han selv har dokumentasjon på at klagen er sendt. Klager har lagt ved dokumentasjon som viser at bagasjesaken ble avsluttet 11. juli 2023. På dokumentet står det at bagasjen ble mottatt samme dato.

Turkish Airlines mener at klager ikke sendte inn en klage innen 21 dager etter at han mottok bagasjen og at han dermed ikke får medhold i sitt krav. I en klagekorrespondanse mellom klager og Turkish Airlines datert 13. august 2023, skriver klager at ikke kunne sende inn en klage da han mottok bagasjen etter to uker, fordi det ikke var adgang til internett i Asmara. Klager skriver at han har papirer fra Turkish Airlines i Asmara som viser saken og klagen.

I en ny klagekorrespondanse datert 18. august 2023 skriver klager at bagasjen ble forsinket med én uke også under hjemreisen fra Asmara til Stavanger.

Klager skriver videre i en melding til flyselskapet datert 31. oktober 2023 at han sendte klage til flyselskapet 2 dager etter ankomst og at han deretter klagde hver dag i to uker.

Klager har kommentert tilsvaret til Turkish Airlines:

Klager mener at Turkish Airlines har misforstått dokumentet han mottok fra flyselskapet i Asmara. Med «CLOSED» i dokumentet menes det ifølge klager at han mottok de 5 kolliene etter to uker. Dokumentet avviser ikke den to ukers lange forsinkelsen av bagasjen. Klager bemerker også at de hadde ingen ekstra rene klær, da alle klærne deres var i den forsinkede bagasjen.

Klager krever som et minimum 300 EUR i refusjon for utgiften klager har betalt for å forlenge oppholdet i Asmara.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Turkish Airlines har i det vesentligste anført:

Turkish Airlines anfører at klagers dokument i klagesaken viser at han meldte bagasjen sin forsinket den 11. juli 2023. Flyselskapet bemerker at klager har skrevet på melding at avreisedato var 15. juni 2023. Turkish Airlines mener at klager fikk et korrekt svar fra deres lost&found-kontor i henhold til deres prosedyrer.

Turkish Airlines har svart på klagers kommentar til deres tidligere tilsvare:

Turkish Airlines anfører at PIR-rapporten skulle vært utfylt ved ankomst den 16. juni 2023. De finner ingen rapport om forsinket bagasje fra denne datoen. Med en PIR-rapport fra 16. juni 2023 kunne klager gått til nødvendig innkjøp av klær og hygieneprodukter. Turkish Airlines påpeker at klagers reiseforsikring ville ha dekket beløpet dersom det var innenfor hans forsikringsavtale og ved å sende kvittering til dem.

Turkish Airlines imøtekommer ikke klagers kompensasjonskrav.

SAS har i det vesentligste anført:

SAS bemerker at klagers flyvning fra Stavanger til Asmara var med Turkish Airlines, og at SAS var det opererende flyselskap for første flyvning fra Stavanger til København.

SAS har ikke mottatt et krav fra klager angående den forsinkede bagasjen. Etter SAS sine vilkår må slike krav fremsettes innen 21 dager etter hendelsen. I dette tilfellet var kravet rettet mot Turkish Airlines.

SAS avviser klagers krav om refusjon.

Nemnda bemerkar

Nemnda legger til grunn at klagers bagasje ble forsinket og at han krever at Turkish Airlines dekker utgiften som klager har betalt for å forlenge oppholdet sitt i Asmara.

I henhold til luftfartsloven § 10-26 må man ved forsinkelse av bagasje klage senest innen 21 dager etter at bagasjen er gjort tilgjengelig for klager. Blir klagen ikke inngitt innen denne nevnte fristen, faller ethvert krav mot fraktføreren bort, jf. § 10-27.

Klager anfører at han mottok bagasjen to uker etter ankomst i Asmara 16. juni 2023. Dersom klagers anførsel legges til grunn, mottok han bagasjen 30. juni 2023. Dokumentasjon som klager har innsendt til nemnda tyder imidlertid på at bagasjen ble mottatt 11. juli 2023.

I denne saken mener flertallet (leder og bransjerepresentant) at det er usikkert om klager har levert skriftlig klage innen 21 dager etter at han mottok bagasjen. Flertallet går ikke nærmere inn på dette fordi flertallet uansett mener at klager ikke har krav på å få dekket sitt krav. Klager har ikke krevet erstatning for utgifter til kjøp av klær, toalettsaker e.l som skulle dekke opp for den bagasjen han ikke fikk i tide. Klager har krevet dekket utgifter til å forlenge sin reise, som kompensasjon for de ulempene han har vært påført ved å ha vært uten bagasje i deler av sin ferie. Flertallet kan ikke se at det er hjemmel for å kreve erstatning for dette, og mener at klagers krav skal avslås.

Mindretallet – forbrukerrepresentanten – er av en annen oppfatning og bemerkar:

På hvilket tidspunkt den forsinkede bagasjen faktisk ble utlevert til klageren, og fristen på 21 dager i luftfartsloven § 10-26 andre ledd startet å løpe, fremstår som noe uklart.

EU-domstolen har i C-258/16 uttalt at kravet om skriftlighet i Montrealkonvensjonen artikkel 31 anses oppfylt, når en medarbeider ved luftfartsselskapet med flypassasjerens vitende utarbeider en skriftlig skadeanmeldelse. Domstolen har også presisert at artikkel 31 skal forstås slik at den ikke stiller andre innholdsmessige krav til klagen, enn at luftfartsselskapet skal gis underretning om den oppståtte skade. Uttalelsene er gitt på bakgrunn av et typetilfelle som gjaldt klage etter tapt innskrevet reisegods. Det kan etter mindretallets syn ikke stilles andre krav til skriftlighet og innhold til en klage som følge av forsinkelse.

Klageren har forklart at han flere ganger reiste frem og tilbake til flyplassen for å få tilbake bagasjen, og mindretallet finner ingen grunn til å betvile dette. Klageren har også i korrespondanse med selskapet den 31.10.2023 gjort det klart at han i forbindelse med fysisk oppmøte på flyplassen to dager etter ankomst, fikk registrert en klage på forsinkelsen. Selskapet har på sin side vist til at det ikke ble opprettet en rapport umiddelbart etter ankomst 16.06.2023, men har ikke kommentert eller tilbakevist klagerens påstand om at det ble opprettet en klage noen dager senere. Selv om klageren

selv ikke er i besittelse av en kopi av registrert klage, finner mindretallet under noe tvil at en slik klage ble meddelt og registrert av selskapet, da dette ikke er uttrykkelig bestridt av selskapet. Innlevering av slik klage må anses for å være fristavbrytende, også om den ble innlevert før den forsinkede bagasjen kom til rette.

Klageren valgte som en konsekvens av at bagasjen ble vesentlig forsinket å forlenge ferieoppholdet på destinasjonen. Klageren har derfor fremsatt krav om erstatning tilsvarende endringsgebyret for å utsette hjemreisen på 300 Euro. Det kan stilles spørsmål ved om dette kan anses som et økonomisk tap som følge av kontraktsbruddet. Klageren har opplyst at han har hatt utgifter til reiser frem og tilbake til flyplassen, men de er ikke dokumentert for nemnda. Klageren har uansett lidt en ulempe ved at bagasjen ble vesentlig forsinket slik at han ikke hadde tilgang til den, herunder tidsbruk og reisetid i forbindelse med å etterlyse bagasjen. Mindretallet mener at luftfartsloven § 10-20 hjemler en rett til ulempeerstatning, jf. FLYKN-2022-1813 med videre henvisninger til rettspraksis og tidligere nemndspraksis, og mener at terskelen for ulempeerstatning er overskredet i dette tilfellet. Mindretallet mener at klageren bør tilkjennes en ulempeerstatning på kr 1 500.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)