

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinket bagasje.

Dato

13.11.2015

Saksnummer

0483/15F

Tjenesteyter

SAS

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste fra Bergen til Paris via København den 15. februar 2015. Ved ankomst var klagers bagasje ikke ankommet.

Dagen etter fikk klager beskjed om at kofferten var ankommet hotellet, men det viste seg å være en annens koffert. Klager ringte flere ganger til flyplassens bagasjehåndtering uten å få svar. De gangene hun fikk kontakt var det med ansatte som snakket svært dårlig engelsk.

Først 48 timer etter ankomst ble riktig koffert levert hotellet. To av tre dyrebare feriedager ble ødelagt som følge av hendelsen. Reisen var en gave fra hennes mann, og de hadde blant annet planlagt en tur til Versailles som de måtte kansellere.

Klager var i kontakt med eieren av kofferten som ble levert feil til hennes hotell, og hun har fått erstatning på kroner 12 000 fra SAS. Klager stiller seg kritisk til at SAS kun vil erstatte hennes innkjøp av klær med kroner 1 823, men ingen kompensasjon for ødelagt ferie.

Klager krever erstatning for to dagers ødelagt ferie.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

Dessverre ble ikke klagers bagasje levert hennes hotell før etter to dager. SAS har i henhold til Montrealkonvensjonen dekket hennes utgifter til telefon og innkjøp av klær med kroner 1 823.

Personene klager viser til har kun fått dekket dokumenterte utgifter til klær, telefon og toalettartikler.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er utbetalt.

Det vises for øvrig til SAS brev.

Nemnda bemerker:

SAS er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse av bagasje. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai

2010, Walz-Clickair (C-63/09). Dommen gjelder erstatning etter Montrealkonvensjonen. Etter nemndas vurdering gir dommen også føringer for tolkingen av luftfartsloven.

Klagers bagasje ble forsinket med to dager. SAS har erstattet klagers økonomiske tap med 1 823 kroner. Klager har gitt en detaljert beskrivelse av hvorledes forsinkelsen påvirket ferien. SAS har ikke kommentert denne, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, anbefaler videre at klager gis en erstatning på 1 000 kroner for den ulempen hun ble påført. Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, mener at det ikke er grunnlag for å tilkjenne ulempeerstatning i dette tilfelle. Mindretallet viser til at norske domstoler har vært tilbakeholdne med å tilkjenne erstatning for «non-material damage» eller «tort og svie» i kontraktsforhold.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at SAS utbetaler ytterligere 1 000 kroner.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.