

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full erstatning for dekningskjøp i forbindelse med forsinket bagasje.

Dato

05.06.2020

Saksnummer

2019-03730

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med SAS fra Berlin - Tegel (TXL) via København (CPH) og Oslo lufthavn (OSL) til Haugesund (HAU) 23. - 24. juni 2019. Bagasjen ble forsinket ved ankomst, og han meldte den savnet på flyplassen. Han informerte dessuten SAS' personale om at han har permanent adresse i utlandet. Han var kun i Norge i et par uker, men SAS ønsket adressen han skulle bo på under besøket i Norge.

Under oppholdet i Norge skulle klager hospitere som lege, og var derfor avhengig av å kjøpe inn kontaktlinser og medisiner. Han hadde også behov for en vann- og vindtett jakke. Han har forklart at han var i kontakt med SAS hele tiden, og han fikk informasjon om at det ikke var noe problem at han kjøpte slike gjenstander, og at utgiftene hans ville bli dekket av SAS. I etterkant ble klager imidlertid kun tilbudt halvparten av utgiftene refundert. Han ringte SAS etter å ha mottatt denne e-posten, hvor han nok en gang fikk bekreftet at han skulle motta full dekning av innkjøpet.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om full refusjon av sine utgifter i forbindelse med den forsinkede bagasjen, totalt kroner 7 941,54.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det er ikke bestridt at klagers bagasje ble forsinket under reisen fra Berlin til Haugesund 23. - 24. juni 2019. Klager har anført at han har rett til å få refundert artikler til en verdi av i underkant kroner 8 000 for artikler han mente var nødvendig i ventetiden. SAS har anført at beløpet må settes lavere.

Ved forsinket bagasje har passasjerer rett til å foreta dekningskjøp, der nødvendige artikler som hygieneartikler, klær og lignende blir refundert av flyselskapet. Det er i denne sammenheng viktig å påpeke at det for klager gjelder en tapsbegrensningsplikt. Passasjerer har en plikt til å holde kostnadene på et rimelig nivå. I utgangspunktet vil

det være funksjonen av artiklene som er dekningsmessige og klager har ikke rett til å få refundert luksusmerker eller overdrevet dyre artikler. Det er ikke meningen at artiklene som er kjøpt skal være en berikelse for klager. Det vises i denne forbindelse til tidligere vedtak i Transportklagenemnda, blant annet FLYKN-2018-2323 og FLYKN-2018-2967.

Det fremgår av klagen at klagers adresse er i Haugesund, og SAS har derfor lagt til grunn at det er der klager har sin bopæl. et forutsettes derfor at klager har mange av de nødvendige artiklene hjemme, herunder undertøy og klær. Av kvitteringene fremgår det at klager har kjøpt inn kontaktlinser, medisiner og klær. Det fremgår av SAS' generelle vilkår for befordring at reseptbelagte legemidler ikke skal pakkes i innsjekket bagasje, jf. artikkel 10.3.3. Disse må derfor komme til fratrekk. SAS har tilbudt klager refusjon av femti prosent av hans utgifter til kontaktlinser, hygieneartikler, lader og diverse klesplagg.

Klager har kjøpt en jakke til kroner 5 000 av merket Uber. Dette er et relativt kjente merke, og er også åpenbart dyrere enn andre jakker. Etter SAS' syn er tapsbegrensningsplikten i dette tilfellet ikke overholdt, og klager kunne ha funnet andre, rimeligere jakker med samme funksjon. Det er heller ikke opplyst om det var pakket en jakke i bagasjen, eller hvorfor det var nødvendig med en slik dyr jakke. Klagers reise fant sted i slutten av juni og bagasjen var forsinket i tre dager, hvilket tilsier at behovet for en fin og dyr jakke ikke kan ha vært spesielt stort. SAS har derfor tilbudt klager refusjon av kroner 1 000.

Basert på det ovennevnte har SAS tilbudt klager refusjon av totalt kroner 1 878,52. SAS har avvist klagers resterende krav.

Nemnda bemerker

Klager reiste fra Berlin via København og Oslo til Haugesund 23. - 24. juni 2019. Ved ankomst Haugesund var ikke klagers koffert ankommet, og han meldte den savnet.

Det kommer ikke klart frem av sakens dokumenter når bagasjen ble levert til klager, men SAS har opplyst at bagasjen var forsinket i tre dager. Nemnda legger det til grunn. SAS har basert sin saksbehandling på at klager bor i Haugesund og hadde klær og andre nødvendige artikler tilgjengelig der. Klager har imidlertid opplyst at han bor fast i utlandet og derfor manglet klær og toilettartikler. Nemnda legger det til grunn for behandlingen.

Klager har fremsatt krav om erstatning for dekningskjøp i forbindelse med forsinkelsen på kroner 7 941,54. SAS har tilbudt seg å betale kroner 1 878,52.

Flyselskapet 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.

Selv om klager hadde behov for klær og toalettartikler i rimelig omfang i tre dager, synes innkjøpene til dels å være såpass omfattende og av en slik art at de medfører en berikelse for klager. Innkjøpet av jakken til kr 5000 anser nemnda ikke kan kreves erstattet fullt ut. Det hadde vært fullt mulig å finne en langt rimeligere jakke som hadde gjort nytten i de få dagene det var snakk om. Den innkjøpte jakken må antas å kunne brukes ved senere anledninger. Reseptbelagte medisiner skal i henhold til selskapets vilkår, som klager har akseptert, ikke legges i innsjekket bagasje og det er tatt klart forbehold om at dersom dette gjøres kan det ikke rettes noe krav i forbindelse med avsavn av disse.

Etter nemndas syn er likevel den erstatningen SAS tilbyr for lav, og nemnda setter denne skjønnsmessig til kr 3000.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at SAS betaler til klager kr 3000 med fradrag for eventuelt utbetalt beløp.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)