

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for skadet bagasje.

Dato

16.02.2021

Saksnummer

2020-01245

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde en sammenhengende billett for reise den 27. februar fra Kairo via Istanbul til Oslo med Turkish Airlines og videre fra Oslo til Bodø med SAS. Da klager ankom Bodø oppdaget han at kofferten var skadet. Det ene hjulet var ødelagt og det var hull i bunnen. Det vises til fremlagt PIR rapport som klager fikk på flyplassen da han meldte fra om skaden. Klager sendte krav om erstatning til SAS og har forklart dem at han ikke kan reise til byen der han kjøpte kofferten på grunn av karantenebestemmelser under covid-19 pandemien. Han fikk tilbud om en voucher med verdi på kr. 1599 og en link til en nettbutikk der han kunne kjøpe en ny koffert. Der får man ikke kjøpt kofferter med samme kvalitet som den han hadde. På klagers hjemsted er det kun en butikk som selger bagasje. Der har han fått beskjed om at kofferten ikke kan repareres og koffertene de selger der koster fra kr. 3000 og oppover.

Klager ønsker derfor erstatning i form av penger slik at han kan kjøpe en lignende koffert med god kvalitet og heller betale litt ekstra selv. Klager kontaktet SAS og ble enige med dem om at han skulle sende sitt kontonummer slik at erstatningssummen kunne utbetales. Etter det har han ikke hørt noe fra SAS eller mottatt pengene.

Klager fastholder sitt krav om utbetaling av en erstatning på kr. 1599.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremmet krav mot SAS der det kreves erstattet et beløp for ødelagt koffert.

Innledningsvis bemerker SAS at saksfremstillingen og dokumentasjonen er svært mangelfull, og at det således er vanskelig å ta stilling til hva kravet faktisk går ut på. Klager har ikke krevet noen konkret sum for kofferten, ikke forklart eller dokumentert hva slags type koffert det er snakk om, verdien av denne eller hvor gammel den er. Det er heller ikke fremlagt PIR for den skadede kofferten.

SAS har allerede utstedt en vedikupong pålydende kr. 1599 til klager som kan benyttes for kjøp av ny koffert i blant annet Samsonites nettbutikk. Denne er aktivert, og dermed akseptert, av klager, og det kan dermed ikke tilbys kontantrefusjon. Det er for øvrig fullt mulig å bruke kupongen som delbetaling dersom klager ønsker å kjøpe en dyrere koffert.

SAS anser at tilbudet om verdikupongen er tilstrekkelig i en ellers uklar sak, og vil ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Nemnda bemerker

I henhold til luftfartsloven § 10-18 første ledd er fraktfører ansvarlig for skader på reisegods såfremt den hendelse som har forårsaket skaden, er inntruffet om bord på luftfartøy eller mens godset var i fraktførerens varetekt. Fraktføreren er likevel ikke ansvarlig i den utstrekning skaden skyldes reisegodsets egen beskaffenhet eller av feil eller mangler ved reisegodset.

Nemnda bemerker at klager har lagt frem en PIR (Property Irregularity Report) fra flyplassen i Bodø ankomstdagen. Det fremgår av denne at det dreier seg om en skadet koffert tilhørende klager og det er gitt følgende beskrivelse:

«Blue/Turquoise upright design hard material
Damage details – wheel is defective, holde at the bottom»

Etter nemndas syn har partene kommet til om erstatningssummen på kr. 1599. Klager har fått denne erstatningen i form av en voucher: Det er ikke opplyst i saken hvor denne kan benyttes, annet enn at den blant annet kan benyttes i Samsonites nettbutikk. Klager har gitt SAS beskjed om at han av praktiske årsaker ønsker erstatningen utbetalt og heller kjøpe en koffert tilsvarende den han hadde ved å betale mellomlegget.

Nemnda mener at en erstatning i form av en voucher er akseptabelt dersom passasjerens har valgt dette. Det er imidlertid ikke fremlagt noe dokumentasjon som tilsier at klager har akseptert en voucher.

Nemnda anbefaler at SAS utbetaler en erstatningen for den skadede kofferten på kr. 1599, samt sletter voucheren som er utstedt.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at SAS utbetaler en erstatning for den skadede kofferten på kr. 1599, samt sletter voucheren som er utstedt.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)
Maricor Maglasang (American Express Travel)
Gustav Norman (Forbrukerrådet)