

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av dekningskjøp i forbindelse med forsinket bagasje.

Dato

05.06.2020

Saksnummer

2019-03887

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med SAS' flyvning SK4787 fra Oslo til Reykjavik 10. september 2019. Klagers bagasje ble forsinket, og han måtte kjøpe en ny skjorte da han skulle holde en presentasjon neste morgen. Forsinkelsen nødvendiggjorde også kjøp av undertøy, toalettartikler og badetøy i forbindelse med en planlagt samling i Den blå lagune. Klagers totale utgifter kom på 31 606 islandske kroner, som tilsvarer norske kroner 2 400. SAS har tilbudt seg å dekke kroner 1 231, men klager har anført at han har krav på dekning av hele beløpet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste med SAS' flyvning SK4787 fra Oslo til Reykjavik 10. september 2019. Klagers bagasje kom ikke med flyvningen, og klager gikk derfor til innkjøp av klær og toalettsaker. Klager hadde utgifter til kroner 2 400, og SAS har tidligere dekket kroner 1 231.

Når bagasje blir forsinket har passasjerer rett til å foreta dekningskjøp der nødvendige artikler slik som hygieneartikler, lettere klær m.v. blir refundert av flyselskapet. Det er imidlertid ikke slik at dekningskjøpet skal medføre en berikelse for klager, og SAS har derfor funnet det rimelig å dekke halvparten av de totale kostnadene. Dette er i tråd med tidligere vedtak i Transportklagenemnda, blant annet FLYKN-2018-2323 og FLYKN-2018-2967.

På bakgrunn av det ovennevnte har SAS avvist klagers resterende krav.

Nemnda bemerker

Klager reiste fra Oslo til Reykjavik 10. september 2018. Ved ankomst var ikke klagers innsjekkede bagasje ankommet, og han rapporterte den som savnet. Nemnda har forstått saken slik at bagasjen var forsinket et par dager. Klager gjorde innkjøp for totalt kroner 2 400. Av dette har SAS refundert kroner 1 231.

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. I dette tilfellet kjøpte klager en ny skjorte for å være presentabel i forbindelse med at han skulle holde en presentasjon. I

tillegg kjøpte han toalettartikler, undertøy, sokker og en badeshorts han måtte ha for å kunne delta på et arrangement.

Etter nemndas syn fremstår klagers krav som rimelig da innkjøpene bare omfattet nødvendige dekningskjøp i hans situasjon.

Nemnda anbefaler at klager gis medhold og at SAS refunderer klager det fulle beløpet han krever fratrukket det som allerede er utbetalt.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klager gis medhold og at SAS betaler til klager kr 1169.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)