

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter som følge av forsinket bagasje.

Dato

03.12.2019

Saksnummer

2019-00323

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge, totalt to personer, hadde billetter utstedt av SAS for reise fra Oslo via København og Bangkok til Sydney den 22. desember 2018. Herfra skulle de videre på en innenlandsreise og skulle derfor pakke om bagasjen de hadde med slik at de største koffertene kunne stå igjen i deres base i Sydney. Ved ankomst Sydney viste det seg at bagasjen var forsinket. Klager er EuroBonus Gold-medlem, reiste i Business klasse og bagasjen var merket med "Priority". Til tross for dette var det ikke gjort noe forsøk på å ettersende bagasjen da de landet i Sydney ca. 30 timer etter avreise fra Norge. Den ble ikke videresendt til Sydney før den ble etterlyst av ansatte ved Sydney lufthavn den 24. desember. Da sto bagasjen på Kastrup i København. Bagasjen ble deretter ettersendt direkte til Ayers Rock den 25. desember. Dette medførte at klager måtte betale overvekt på to av fire innenlandsflyvninger fordi de måtte ha med seg all bagasjen.

Klager benyttet sitt reiseforsikringsselskap til dekning av utgifter til innkjøp av klær i påvente av bagasjen. De dekket imidlertid ikke klagers utgifter til betaling for overvekt og klager krever derfor at SAS dekker disse utgiftene på tilsammen kr. 983,31.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge hadde bestilt billetter hos SAS med avreise den 22. desember 2018 kl. 11.40 på følgende reiserute: Oslo - København med SAS og videre København - Bangkok - Sydney med Thai Airways med ankomst Sydney den 23. desember kl. 20.45.

Da klager ankom Sydney var ikke bagasjen på båndet og det ble laget en bagasjerapport av Thai Airways. Bagasjen ble ettersendt til Sydney og derfra til Ayers Rock som var det stedet klager befant seg når bagasjen ankom Sydney.

I dette tilfellet har SAS' partner Thai Airways sendt bagasjen til klagers endelige destinasjon i henhold til billetten, og erstatning for klær er utbetalt klager via

forsikringsselskapet. Ved forsinket bagasje hvor SAS er inkludert i reiseruten og de mottar erstatningskrav, hefter de for innkjøp av direkte relevante ting som befinner seg i bagasjen i forsinkelsestiden. Flyselskapenes ansvar er begrenset til å gjenforene passasjerene med bagasjen, samt eventuelt å dekke kostnader til nødvendige innkjøp. SAS mener de ikke er ansvarlig for å dekke en kostnad som er tilkommet i forbindelse med en videre separat reise hvor det var planlagt å reise kun med håndbagasje.

Med bakgrunn i overnevnte awiser SAS klagers krav om dekning av merkostnad for overvekt.

Nemnda bemerker

Klager har fått dekket utgifter til klær i påvente av bagasjen av sitt forsikringsselskap. Det kreves imidlertid at SAS dekker deres utgifter til overvekt på innenlandsflyvninger på separat billett. Dette fordi bagasjen ble sendt til Ayers Rock, som var det stedet klager befant seg når bagasjen ankom Australia. Klager hadde egentlig planlagt å reise med lite bagasje på disse flyvningene innenlands, da de hadde muligheten til å legge igjen bagasjen i Sydney.

Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinket bagasje. Bestemmelsen lyder: "Fraktføreren er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, reisegods og gods, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem".

Klager har lidt et tap som følge av forsinkelsen at bagasjen var forsinket. Spørsmålet er om tapet er påregnelig og om det foreligger tilstrekkelig ansvarsgrunnlag hos SAS. Etter nemndas syn er det ikke upåregnelig at en passasjer har planlagte videreforbindelser på separate billetter, og at disse billettene har bagasjerestriksjoner.

Nemnda mener videre at SAS i denne saken ikke i tilstrekkelig grad har godtgjort at de/ deres folk tok alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet. Klager poengterer hvordan prosessen med å få kofferten ettersendt først begynte ved klagers ankomst i Sydney, over 30 timer etter avreise fra Kastrup, stedet hvor bagasjen sto igjen. SAS har ikke kommentert dette, men kun henvist til at de ikke er ansvarlige for tapet.

Nemnda anbefaler at SAS utbetaler til klager kroner 983,31 for ekstra utgifter pga. bagasjeovervekt.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at SAS utbetaler til klager kroner 983,31 for hans bagasjeutgift.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)