

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Full refusjon for utlegg som følge av forsinket bagasje.

Dato

28.03.2023

Saksnummer

2022-01458

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med SAS fra Oslo til Split 20. juni 2022. Klagers bagasje ble forsinket i ca. seks dager, og han mottok bagasjen kvelden før hjemreise.

Klager forteller at han gjorde innkjøp av klær og andre nødvendigheter for ca. 4500 kr på seks dager. Han forteller at han forsøkte å kontakte SAS gjentatte ganger over e-post, telefon og chat under forsinkelsen, men at han ikke mottok svar eller veiledning.

Klager har mottatt 2314 kr i refusjon fra SAS, og krever utbetalt det resterende beløpet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har inngitt tilsvaret til nemnda. Til nemnda skriver SAS at klager allerede har mottatt 2314 NOK i erstatning for utgifter som følge av forsinket bagasje. SAS skriver at flertallet av kjøpene klager har foretatt anses for å ha en gjenbruksverdi, og at det er gjort fradrag i erstatning på grunn av dette. Til klager har SAS i det vesentlige skrevet det samme.

Nemnda bemerker

SAS er i henhold til luftfartsloven § 10-20 / Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av bagasjen ikke kommer frem. Dette gjelder imidlertid ikke dersom selskapet godtgjør at de og deres folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet eller at dette ikke har vært mulig for dem. SAS har ikke bestridt at det er ansvarsgrunnlag i saken, og har allerede utbetalt 2314 kr i erstatning for forsinkelsen. Spørsmålet for nemnda er om klager har lidd ytterligere tap.

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. Klager har fremlagt kvitteringer for innkjøp av klær, undertøy og toalettartikler over 6 dager på totalt 3322.16 Kuna, noe som etter dagens valutakurs utgjør 4819.21 kroner. Med unntak av en penskjorte til 779 kuna (1120 kroner), har ikke klager gått til innkjøp av dyre

merkevarer. Kjøpene fremstår som rimelige gitt forsinkelsens lengde. SAS har anført at flere av de innkjøpte tingene vil utgjøre en restverdi for klager, slik at klager ikke bør få full refusjon. Klageren har ikke imøtegått denne anførselen. Nemnda mener at flere av eiendelene vil ha en verdi for klager i ettertid. Nemnda mener derfor at erstatningen bør settes noe ned, og fastsetter beløpet skjønnsmessig til totalt 3000 kroner.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)