

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning av utgifter i forbindelse med forsinket bagasje, samt erstatning for tort og svie.

### Dato

14.09.2024

### Saksnummer

2024-00337

### Tjenesteytere

SAS

## Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Bodø til Genève, via Oslo og København, med SAS den 16. januar 2024.

Ved ankomst i Genève oppdaget klager at hans bagasje ikke var å finne. Klager sin bagasje ble levert hjem i Bodø den 25. januar. Klager skulle være i Sveits fra 16. januar til 21. januar. Alle disse dagene skulle klager kjøre snowboard i alpinanlegg. I den forsinkede bagasjen lå alt utstyret klager skulle benytte, herunder snowboard, hjelm, sko, ryggskinne, klær mm. Klager måtte kjøpe vinterklær, samt leie brett, sko og hjelm. Skibriller var ikke mulig å leie.

Klager har mottatt erstatning på 525 EUR, tilsvarende 5 998 NOK, for utgifter til klær, og med informasjon om at passasjerene plikter å holde utgiftene så lave som mulig. Dette har klager etterstrebet ved å låne klær av andre i reisefølget der det var mulig. Klager har også mottatt ytterligere 1 333 NOK i erstatning.

Kjøring på brett var hovedgrunnen til at reisen ble bestilt og gjennomført og klager syntes det er vanskelig å forstå logikken i at SAS er villige til å erstatte utgifter til klær, men ikke utgifter til leie av brett, hjelm og sko.

Klagers kommentar til tilsvaret:

At klærne skal være en berikelse for klager er han ikke enig i. Klærne har ligget i skapet siden han kom hjem fra ferie og han sender de mer enn gjerne til SAS mot et kontaktoppgjør.

Mye tid ble brukt i løpet av ferien for å hente utstyr og klær. Dette er tapt tid i skianlegget og bør etter klagers mening vektlegges. Bagasjen kom aldri frem til feriestedet, men ankom klager hjem i Bodø fire dager etter hjemreise.

Klager krever følgende utgifter erstattet i sin helhet, samt erstatning for tort og svie:  
Leie av utstyr: CHF 221,50  
Kjøp av klær: CHF 791,90

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Klager har fremmet krav mot SAS der et kreves erstatning for forsinket bagasje, samt erstatning for tort og svie som følge av ødelagt ferie.

Klagen gjelder passasjerens reise med SK4105 den 16. januar 2024, hvor klagers bagasje ikke kom med flyvningen, men ble levert til klager i etterkant av ferien.

Klager har i denne forbindelse fremlagt kvitteringer for leie av skiutstyr på totalt CHF 221,50, tilsvarende ca. 2 609 NOK, og kvittering for kjøp av vinterklær og solbriller til totalt CHF 791,90, tilsvarende ca. 9 335 NOK. Dette utgjør totalt 11 944 NOK.

SAS har den 23. januar behandlet klagers krav og utbetalt 5 998 NOK til klager den 24. januar, se vedlegg. Etter en videre vurdering av saken ble ytterligere 1 333 NOK utbetalt til klager den 2. februar, se vedlegg. Totalt er dermed 7 331 NOK utbetalt til klager i denne saken.

For leie av skiutstyr mener SAS at klager skal erstattes fullt ut, ettersom klager her har oppfylt tapsbegrensningsplikten. Dette utgjør 2 609 NOK. Vedrørende kjøp av vinterklær og solbriller mener SAS at dette har medført en berikelse for klager. Nye klær og sportsutstyr kan benyttes igjen ved senere anledninger og innebærer dermed en berikelse. Beløpet for erstatning skal derfor reduseres i samsvar med alminnelig praksis. SAS finner det derfor rimelig at klager i dette tilfellet har fått utbetalt 4 722 NOK for utgiftene til sportsutstyr.

Klager krever videre erstatning for tort og svie for hva den forsinkede bagasjen medførte. I norsk erstatningsrett er utgangspunktet at ikke-økonomiske tap ikke har erstatningsrettslig vern, med mindre det foreligger særskilt hjemmel for dette. Hverken EU-forordning 261/2004 eller luftfartsloven § 10-20 innebærer dekning for slike tap. SAS avviser på denne bakgrunn kravet om erstatning for tort og svie.

SAS bestrider på denne bakgrunn samtlige krav

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger til grunn at klagers bagasje ble forsinket, og at klager mottok bagasjen sin fire dager etter hjemkomst.

I henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen art 19 er fraktfører ansvarlig for tap som følge av forsinket bagasje, med mindre flyselskapet kan godtgjøre 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. Fraktførerens ansvar er begrenset til 1288 SDR (Special Drawing Rights), jf. luftfartsloven § 10-22 og § 10-24, samt forskrift om fraktførers ansvar for skade ved lufttransport av passasjerer, reisegods og gods § 1 tredje ledd.

Nemnda finner det bevist at klager totalt har hatt utgifter knyttet til innkjøp grunnet forsinket bagasje på CHF 791,90 og CHF 221,50. Det vises til fremlagte kvitteringer. SAS har allerede erstattet klager utgifter til leie av utstyr på CHF 221,50, tilsvarende 2 609 NOK, fullt ut. Klager har videre fått dekket 4 722 NOK av CHF 791,90, tilsvarende 9 335 NOK, for utgifter til klær. Klager krever ytterligere 4 613 NOK som klager ikke har fått erstattet av totalt 9 335 NOK for utgifter til klær.

Spørsmålet er så om klager har krav på å få dekket de resterende utgiftene på 4 613 NOK i forbindelse med kjøp av klær grunnet forsinket bagasje.

Utlegg til for eksempel klær og toalettartikler som skyldes et nødvendig behov kan passasjerer kreve erstattet, men passasjerer har et ansvar for å begrense sine utgifter. Klager har vist til at de resterende utgiftene på 4 613 NOK han krever erstattet knytter seg til kjøp av vinterklær og skibriller.

Nemnda finner det sannsynlig at det var nødvendig for klager å kjøpe seg klær som var tilpasset hans formål med turen. Nemndas flertall - leder og bransjerepresentant - bemerker imidlertid at det som er kjøpt medfører en berikelse for klager, fordi artiklene kan benyttes ved senere anledninger. Det vises her også til klagers tapsbegrensningsplikt, samt at klager har fått erstattet til sammen 7 331 NOK av sine totale utgifter allerede, hvorav 4 722 NOK av disse knytter seg til erstatning for utgifter til klær.

Flertallet mener at erstatning av utgifter for klesinnkjøp skal settes ned med 50%, i tråd med alminnelige praksis. Av den totale summen på 9 335 NOK (CHF 791,90), har klager fått dekket 4 722 NOK. Dette utgjør mer enn 50% av kjøpesummen. Flertallet kan derfor ikke anbefale at klager skal få ytterligere erstatning for sine utgifter.

Mindretallet – forbrukerrepresentanten – mener klager har krav på full erstatning for sine utgifter til snowboardklær/utstyr, og at det ikke er grunnlag for å gjøre noe fradrag i utmålingen for berikelse.

Mindretallet viser til at klager har uttalt følgende: "At disse klærne skal være en berikelse for meg klarer jeg ikke å være enig i. Klærne har ligget i skapet siden jeg kom hjem fra ferien. Jeg sender mer enn gjerne disse klærne til SAS mot et kontantoppgjør". Klagers uttalelser viser at klærne ikke har noen verdi for klager, og at klager mer enn gjerne vil gi fra seg den påståtte berikelsen som SAS anfører at klærne representerer.

Klager ble påtvunget utgiftene som følge av flyselskapets kontraktsbrudd, og klager skal derfor som utgangspunkt stilles skadesløs. Med flertallets syn vil klager sitte igjen med

en betydelig ekstrautgift - påløpt som følge av flyselskapets kontraktsbrudd - som klager ikke kan unnslippe.

Etter mindretallets syn bør klager uansett ikke sitte med risikoen for hvorvidt klærne representerer noen nevneverdig økonomisk verdi, og evt. for størrelsen på denne verdien. Flyselskapet - som anfører at klærne representerer en berikelse - burde i det minste gi full erstatning mot at klager sender inn klærne til flyselskapet for selskapets regning, i tråd med hva klager også oppfordrer til. På den måten kan klager holdes skadesløs, og enhver økonomisk verdi som klærne måtte representere, tilfaller således flyselskapet. Mindretallet viser til at Norwegian tilbyr sine kunder denne løsningen, og at mottatt utstyr doneres til veldedige organisasjoner.

Klager har videre fremmet krav om erstatning for «tort og svie».

Hovedregelen i alminnelig norsk erstatningsrett er at det må foreligge et økonomisk tap for å ha rett til erstatning. Nemndas flertall - leder og bransjerepresentant - har forståelse for at hendelsen med forsinkelse var stressende og belastende, men finner ikke juridisk grunnlag for å anbefale en ren tort og svie-kompensasjon i denne saken. Mindretallet - forbrukerrpresentanten - mener det ikke er grunnlag i denne saken for å tilkjenne ulempeerstatning, fordi klager etter mindretallets oppfatning bør motta full erstatning for sine utgifter.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Christine Alette Benum (Widerøe)