

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for tapt bagasje.

### Dato

08.01.2013

### Saksnummer

393/12F

### Tjenesteyter

SAS

Krav om erstatning for tapt bagasje.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reise fra Stavanger til Malaga via Oslo den 25. mai 2012. Fra Malaga skulle klagerne videre på cruise i en uke, reisen var planlagt i tre år.

SK4010 fra Stavanger til Oslo ble noe forsinket slik at klagerne måtte løpe for å nå SK4683 videre. Da klagerne ankom Malaga var ikke bagasjen ankommet. Før båten gikk dagen etter hadde kun 2 av de 7 klagerne mottatt bagasjen sin. Klagerne stiller seg undrende til hvorfor SAS kun greide å frakte 2 av koffertene til Malaga.

De ble lovet underveis at bagasjen skulle ankomme neste havn, men 5 klagere så ikke noe til bagasjen før de landet på Sola den 2. juni. Ferien ble helt ødelagt for klagerne. I koffertene var sko, kjoler, badetøy, turtøy, toalettutstyr og medisiner. De tilbragte timer ved resepsjonen for å sjekke hvor bagasjen var, de måtte også avlyse utflukter på land da de ikke hadde riktig utstyr.

Klagerne krever hele reisen refundert, kroner 11 500 per person. Videre krever klagerne refundert utgifter til klær og utstyr som oversteg det beløpet forsikringsselskapet ville dekke.

#### SAS har i det vesentlige anført:

SK4010 ble forsinket som følge av mangel på flygeledere ved Oslo Lufthavn. Dette medførte at det ble umulig for SAS å få klagers bagasje om bord på SK4683 før avgang.

Slike forsinkelser ligger utenfor SAS kontroll, og selskapet hefter ikke for tap jf. Luftfartsloven § 10-20. SAS har likevel besluttet å erstatte klagers utlegg, totalt kroner 24 103 er utbetalt.

SAS ønsker i tillegg å utbetale en kontanterstatning på kroner 2 000 per person. For at dette beløpet skal kunne utbetales ber vi klagerne sende inn klær og utstyr som ble kjøpt inn i forsinkelsesperioden sammen med originale kvitteringer.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av flybilletter og cruise.

Det vises for øvrig til SAS brev.

### **Nemnda bemerker:**

SAS er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem. Ansvaret gjelder så vel økonomisk som ikke økonomisk tap.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger godtgjort at bagasjen ikke kom med fra Oslo til Malaga som følge av forsinkelser grunnet mangel på flygeledere. Dette er et forhold SAS ikke kunne unngått selv om alle rimelige forholdsregler var tatt. Nemnda bemerker i denne forbindelse at ombordstigningstiden i Oslo lå innenfor det som erfaringsmessig anses som tilstrekkelig.

SAS ettersendte bagasjen. To koffertene kom frem neste dag. Fem koffertene nådde ikke frem til klagerne i løpet av ferien. Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke godtgjort at SAS har gjort det som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet.

Klagerne skulle ikke reise på cruise før dagen etter, og reiseruten var kjent. Om SAS sine samarbeidspartnere ikke har gjort en tilfredsstillende jobb, kan ikke det gå utover klagerne.

SAS har tilbudt å erstatte klagerne utgifter til innkjøp av klær mv. med 24 103 kroner. SAS har videre tilbudt å utbetale en kompensasjon på 14 000 kroner. Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale erstatning utover dette.

Tilbud om erstatning av utgifter ble fremsatt i e-post av 3. juli 2012. Det ble i den forbindelse ikke tatt noe forbehold om at kjøpt tøy skulle innleveres. Etter nemndas vurdering kan SAS ikke senere gå tilbake på dette.

Nemnda anbefaler at klagerne gis en samlet erstatning på 38 103 kroner. Dersom beløpet ikke er utbetalt anbefales det gjort.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly finner ikke grunnlag for å anbefale erstatning ut over det 38 103 kroner. Dersom beløpet ikke er utbetalt anbefales det gjort.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*