Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Erstatning for forsinket bagasje. Forsinket mer enn 21 dager.

Dato

21.05.2024

Saksnummer

2023-03045

Tjenesteytere

SAS

Air Serbia

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Sarajevo til Oslo via Beograd 16. juli 2023. Air Serbia utførte alle flyvningene på reisen, og flybillettene var kjøpt av Air Serbia.

Klagers bagasje kom ikke fram ved ankomst til Gardermoen, og klager opprettet PIR-rapport på flyplassen. Bagasjen var forsinket i mer enn 21 dager. Ettersom klager skulle reise videre, var klager nødt til å kjøpe klær, sminke og andre nødvendige artikler som hun trengte på neste reise.

Klager sendte skriftlig klage til Air Serbia 17. juli, og har løpende vært i kontakt med SAS som de opprettet PIR-rapport hos. Klager oppgir at den totale verdien på bagasjen var 21 250 NOK. Bagasjen ble levert til klager 15. august.

Klager har fremlagt kvitteringer for klær, undertøy, sminke og hudpleie til 4039 NOK, og krever utgiftene erstattet.

Klager har under saksgangen fått e-post fra Air Serbia der de avviser kravet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Air Serbia har anført:

Air Serbia har ikke kommentert klagers krav.

SAS har anført:

Klager har fremmet krav mot SAS der det kreves erstatning for utlegg i forbindelse med forsinket bagasje. Klagen gjelder passasjerens reise med JU545 16. juli 2023. Billettene

er utstedt på et Air Serbia-dokument, og begge flyvningene for reisen ble utført av dette selskapet.

Etter ankomst ble det opprettet en PIR (Property Irregularity Report). Denne ble håndtert av SGH – SAS Ground Handling og videresendt til Air Serbia. Utover dette har ikke SAS som flyselskap noen forbindelse til denne hendelsen.

Etter Montrealkonvensjonen art. 19 er fraktfører ansvarlig for skade som følger av forsinkelse ved flyreiser. Klagen bør derfor rettes mot det utførende flyselskap, her Air Serbia.

SAS bestrider derfor kravet.

Nemnda bemerker

Fraktføreren 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.

Både flyselskapet som har sluttet fraktavtalen og flyselskapet som helt eller delvis utfører fraktavtalen, skal anses som fraktførere, jf. luftfartsloven § 10-32. I dette tilfellet var Air Serbia både utførende flyselskap og sluttet fraktavtalen med klager, og et eventuelt ansvar må derfor rettes mot Air Serbia.

Klagers bagasje ble forsinket i 30 dager. Det følger av luftfartsloven § 10-18, 3. ledd at kofferten skal anses tapt når den kommer frem senere enn 21 dager, slik at klager i utgangspunktet har krav på erstatning som om kofferten ikke hadde kommet til rette.

Nemndas flertall, lederen og bransjerepresentanten, mener likevel at i tilfeller hvor klagers koffert faktisk kommer til rette og returneres til klager, så har passasjeren ikke lidt noe økonomisk tap utover eventuelle utlegg som følge av forsinket bagasje. Utbetaling av et fast beløp i slike tilfeller, som om kofferten faktisk forble borte, vil gi en tilfeldig fordel til passasjeren som flertallet mener at det ikke er dekning for.

Klager har fremlagt kvitteringer for innkjøp til 4039 NOK i perioden bagasjen var borte. Klager har uttalt at utgiftene var nødvendige fordi klager skulle reise videre. Flertallet mener utgiftene fremstår som rimelige og nødvendige, og anbefaler at Air Serbia utbetaler 4039 NOK til klager i erstatning for den forsinkede bagasjen.

Mindretallet, forbrukerrepresentanten, har kommet til et annet resultat. Luftfartsloven § 10-18, 3. ledd er en regel som er ment å ivareta forbrukeren i de tilfellene hvor bagasjen er forsinket så lenge at den må anses som tapt. Bestemmelsen oppstiller et skjæringspunkt ved 21 dager. Formålet bak regelen er at passasjerer ikke skal måtte leve i uvisshet og uten sine eiendeler der flyselskapet over en lang tidsperiode ikke kan

gjøre rede for reisegodsets beskaffenhet eller plassering. Da skal enhver kunne motta erstatning for verdien av bagasjen slik at en kan kjøpe nye eiendeler. Mindretallet er av den oppfatning at dersom 21-dagersfristen ikke tolkes strengt etter sin ordlyd, slik at passasjeren mister kravet dersom bagasjen senere skulle komme til rette, vil retten til å regne bagasjen som tapt og få erstattet sine eiendeler i realiteten bli illusorisk. Flyselskapene kan da utsette utbetaling av erstatning for tapt bagasje, i håp om at den muligens kommer til rette, med den følge av at passasjerer går lenge uten sine eiendeler eller økonomisk kompensasjon for å anskaffe nye. Ved en slik håndheving av bestemmelsen mister den sin nytteverdi. Mindretallet er på denne bakgrunn kommet frem til at passasjeren fremdeles bør kunne kreve verdien av bagasjen erstattet slik det følger av ordlyden i luftfartsloven § 10-18.

Forbrukerrepresentanten mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente i henhold til forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra syv dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Air Serbia erstatter klagers utlegg for forsinket bagasje med 4039 NOK.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder) Gustav Norman (Forbrukerrådet) Christine Alette Benum (Widerøe)