

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (01.10.2024)

Kommentar fra tjenesteyter:

uenig i vedtaket og vil ikke utbetale.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av utgifter grunnet forsinket bagasje

Dato

24.09.2024

Saksnummer

2024-00090

Tjenesteytere

Austrian Airlines

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager, fem passasjerer, skulle reise fra Bergen til Kairo den 24. juli 2023. Klager hadde følgende reiserute:

SK2875 24JUL23 Bergen (13:35) – København (14:55) (SAS)

MS760 24JUL23 København (15:45) – Kairo (21:10) (Egyptair)

Klager sin flyvning fra SK2875 fra Bergen til København ble forsinket, og klager ble omrutet til følgende flyvninger:

OS306 24JUL23 København (20:00) – Wien (21:40) (Austrian Airlines)

OS865 24JUL23 Wien (22:15) – Kairo (02:40) (Austrian Airlines)

Ved ankomst i Kairo var ikke noen av klagers 7 koffertyr å finne. Klager sin bagasje ble forsinket, og klager mottok sin bagasje den 29. juli 2023. Klager befant seg i en fremmed og varm by uten sin bagasje som inneholdt alle de nødvendige tingene slik som klær, medisiner osv.

Ved klage til Austrian Airlines har klager mottatt 250 EUR i erstatning for innkjøp som ble gjort. Austrian Airlines har gjort fradrag for 50% av utgiftene til klær, mens kosmetikk er erstattet fullt ut, sett hen til kvitteringene klager har fremlagt.

Klager har klaget på dette under henvisning til at det kun er sett hen til kvitteringene som er innlevert, og ikke klagers forklaring på at mange av kjøpene de har gjort ble gjort kontakt og uten mulighet for å få kvittering. Klager var stresset og frustrert på grunn av forsinket bagasje så dagene etter ankomst begynte klager å kjøpe det de trengte uten å tenke på muligheten for å klage. Klager hadde derfor ikke i tankene at det var lurt å be om kvittering for alle kjøp. Klager betalte mye med kontanter, og det er derfor trukket mye penger fra klagers konto, samt at det er gjort veksling av norske kontanter for å unngå bankavgift. Klager finner det vanskelig å lese de kvitteringene han har, men tror de fleste kvitteringene viser utgifter knyttet til klær.

Klager har oppgitt at de kjøpte følgende grunnet den forsinkede bagasjen:

- To skift for hver person, men for den som er 9 år måtte klager kjøpe flere skift til.
- Badetøy og svømmeutstyr som svømmebriller, svømmehetter og solkrem.
- Tøfler
- Sminker til to personer
- Undertøy for en uke
- Allergisk tablett og krem, og stoffskifte medisin
- Pyjamas.
- Deodorant.
- Solbriller.
- Egyptisk SIM kort for å få kontakt når de finner bagasje.
- Tannbørste, Tannkrem og mellom tannbørste.
- Shampo som passer klagers hår.
- Hårbørster og kam.
- Koffert som de måtte ha alle de nødvendige kjøpt gjenstander i forbindelse med sin reise til neste område og andre hotel.

Klager har fremlagt kvitteringer og bankutskrifter, og krever følgende erstattet i henhold til dette:

Klær «fantasia»: uleselig kvittering

Helsetjenester/helseartikler: 324 EGP, tilsvarer 108, 84 NOK

SIM-kort: 1120 EGP, tilsvarer 376,29 NOK

Klær «seven XL»: 770 EGP

Klær «Katakeet Faisal»: 796,50 EGP, tilsvarer 267,27 NOK

Klær «Blanche 2023»: 415 EGP

Klær: 795, 50 EGP

Klær: 2035 EGP

Klær: 390 EGP

Klær: 1260 EGP

Solbrille: 216 EGP

Klær «Chalons»: 2035 EGP

Kontantuttak: 4000 EGP, tilsvarer 1 351,16 NOK

Kontantuttak: 2000 EGP, tilsvarer 674, 29 NOK

Kontantuttak: 2000 EGP, tilsvarer 671, 85 NOK

Kontantuttak: 2000 EGP, tilsvarer 671, 85 NOK
Kontantuttak: 2000 EGP, tilsvarer 670, 47 NOK
Kontantuttak: 4000 EGP, tilsvarer 1 340, 95 NOK
Kontantuttak: 2000 EGP, tilsvarer 670, 47 NOK
Kontantuttak: 1 047, 41 NOK
Kontantuttak: 698, 30 NOK

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Austrian Airlines har i det vesentlige anført:

Vi beklager at bagasjen til passasjeren ble levert med forsinkelse. Vi forstår at dette er en ulempe for de reisende. Ifølge våre rapporter ble saken lukket den 27. juli 2023 og passasjeren informerte oss om at han mottok bagasjen den 28. juli 2023.

Våre regler angående uregelmessigheter med bagasje legger til grunn at vi erstatter passasjerer 100% for kosmetiske produkter og 50% for klær. Dette er i henhold til generelle erstatningsrettslige prinsipper, hvor det fremgår at en ikke skal få berikelse gjennom erstatningen.

Vi har igjen sett igjennom alle kvitteringer i saken og informerer at vi kun vil godta erstatningskrav for kvitteringer som tydelig viser hva som er kjøpt. Vi kan ikke gi erstatning uten fremvisning av kvittering. Videre gjør vi oppmerksom på at vi ikke vil erstatte utgifter til SIM-kort. Vi ber også om forståelse for at vi ikke kan gi erstatning for kjøp gjort med kontanter og uten kvittering.

Vi har allerede erstattet klager 2 770 NOK, tilsvarende 249,30 EUR. Utrekningen er gjort i henhold til kvitteringer som viser 64 EUR. Vi har allerede erstattet en differanse på 185, 30 EUR i godvilje og ber om forståelse for at vi ikke kan utbetale ytterligere.

SAS har i det vesentlige anført:

Klager har fremmet krav om erstatning for utgifter som følge av forsinket bagasje. Det er opplyst i saken at klager tidligere har mottatt EUR 250 fra Austrian Airlines. Det bemerkes også i denne sammenheng at SAS aldri har mottatt et krav eller en henvendelse vedrørende bagasjesaken fra klager.

Klager hadde opprinnelig en reise fra Oslo til Kairo via København med SK2875 og MS760 (Egyptair), se bilag A. Den første flyvningen, fra Oslo til København med SAS, ble forsinket slik at klager og reisefølget mistet sin videreforbindelse i København. De ble derfor ombooket til en alternativ reisen med Austrian Airlines, med OS306 fra København til Vienna, og videre med OS865 til Kairo, se bilag A.

For denne forsinkelsen har klager av SAS mottatt standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004, se bilag A. Kompensasjonen på EUR 600 per passasjer, totalt EUR 3000, ble utbetalt til klager den 11. desember 2023.

Det er i henhold til luftfartsloven § 10-30 den siste fraktfører som er ansvarlig for skadet, tapt eller forsinket reisegods. Dette gjelder selv om skaden, tapet eller forsinkelsen inntraff mens godset var i en annen fraktførers varetekt.

Det følger videre av IATAs resolusjon 754 at:

«in the following profiles, it is assumed that the last carrier is the airline that received the claim. However, any claim receiving airline will handle the claim according to Article 5.4.1 of Resolution 580”.

I samsvar med resolusjonen og luftfartsloven, henvises klager til Austrian Airlines for kravet knyttet til den forsinkede bagasjen.

Nemnda bemerker

Nemnda legger ut fra det opplyste til grunn at SAS har utbetalt standarderstatning på 600 EUR per passasjer, totalt 3000 EUR, for forsinkelse, og går derfor ikke nærmere inn på dette.

Når det gjelder spørsmål om erstatning for utgifter knyttet til forsinket bagasje, legger nemnda til grunn at klagers bagasje ble forsinket på reisen fra Bergen til Kairo den 24. juli 2023. Klager var uten bagasjen sin i fem dager.

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.

Utlegg til for eksempel klær og toalettartikler som skyldes et nødvendig behov kan passasjeren kreve erstattet, men passasjeren har et ansvar for å begrense sine utgifter

Nemnda finner det vanskelig å tyde noen av de fremlagte kvitteringene, både når det gjelder hva som er kjøpt og hvilken pris klager har betalt. Nemnda finner derfor å måtte se bort fra disse ved vurderingen av hva klager har krav på å få erstattet.

Klager har videre fremlagt bankutskrifter for kontantuttak på til sammen 7 796,75 NOK. Nemnda er av den oppfatning at klager ikke har krav på erstatning for hele dette beløpet. Det vises til at bankutskrift som viser kontantuttak ikke er dokumentasjon på at pengene har blitt benyttet til innkjøp i forbindelse med forsinket bagasje.

Ut fra de fremlagte kvitteringene forøvrig finner nemnda imidlertid at klager har dokumentert å ha hatt følgende utgifter:

Helsetjenester/helseartikler: 324 EGP, tilsvarende 108, 84 NOK

SIM-kort: 1120 EGP, tilsvarende 376,29 NOK

Klær «seven XL»: 770 EGP
Klær «Katakeet Faisal»: 796,50 EGP, tilsvarer 267,27 NOK
Klær «Blanche 2023»: 415 EGP
Klær: 795, 50 EGP
Klær: 2035 EGP
Klær: 390 EGP
Klær: 1260 EGP
Solbrille: 216 EGP
Klær «Chalons»: 2035 EGP

Totalt er det ut fra disse kvitteringene dokumentert utgifter til innkjøp på 9 387 EGP, tilsvarende omtrent 3 150 NOK med valutakursen i perioden 24. juli 2023 til 29. juli 2023. Klager har ikke sannsynliggjort at kjøp av SIM-kort var forårsaket av forsinket bagasje. Utover dette finner nemnda sannsynliggjort at de dokumenterte innkjøpene står i nødvendig årsakssammenheng med forsinkelsen, og derfor kan kreves dekket.

Nemnda finner imidlertid, ut fra de fremlagte opplysningene, at det er mest sannsynlig at klager også har hatt utgifter som følge av forsinkelsen utover dette, jf. kvitteringene som ikke kan tydes. Det overskytende beløpet må nødvendig fastsettes skjønnsmessig. Etter å ha foretatt et skjønnsmessig berikelsesfradrag fastsettes samlet erstatning til NOK 5500.

Nemnda bemerker at Austrian Airlines har erstattet klager 249,30 EUR, tilsvarende 2 770 NOK. Nemnda anbefaler at Austrian Airlines erstatter det resterende beløpet, dvs. totalt NOK 2730.

Forbrukerrepresentanten mener at klager 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 Austrian Airlines erstatter klager med 2730 NOK.

Nemndas representanter

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)
Fanny Helle (Forbrukerrådet)
Julie Martinsen (Norwegian Air Shuttle)