

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinket bagasje.

Dato

25.01.2023

Saksnummer

2022-01504

Tjenesteytere

Royal Jordanian

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fem personer) skulle reise med SAS og Royal Jordanian fra Oslo til Sulaymaniya via København og Amman den 16.-17. juni 2022 (SK1469, RJ116 og RJ800). Planlagt retur var den 28. juli 2022 også via Amman og København (RJ801, RJ115 og SK1470).

Klager med reisefølges bagasje (5 kolli) ble forsinket og kom først frem etter to uker. De hadde mange viktige ting i bagasjen, som for eksempel medisiner, klær, dokumenter og en rekke flere viktige ting. De har kun fått erstatning på totalt 315 USD fra Royal Jordanian. Klager anfører at dette beløpet er altfor lavt. Klager mener beløpet bør være 2000 USD. Klager måtte kjøpe masse ting som han ikke visste at de måtte beholde kvittering for. Klager kjøpte mye klær, sminke til damen og masse andre ting til en verdi rundt 2000 USD.

Klager mener PIR- viser at han fikk én bagasje den 29. juni 2022 og resten den 1. juli 2022.

Klager har sendt flere skriftlige klager pr. dags dato. Det vises til fremlagt dokumentasjon på dette. Han har aldri fått noe saksnummer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har rettet klagen mot Royal Jordanian.

Av hensyn til sakens opplysninger er den sendt for tilsvarende til begge fraktførere involvert i klagers booking: SAS og Royal Jordanian.

SAS har ikke fremmet tilsvarende til Transportklagenemnda.

Royal Jordanian har først bedt om mer konkrete opplysninger om klagers krav. Sekretariatet for Transportklagenemnda innhentet kommentarer fra klager og videreformidlet dette til Royal Jordanian. Royal Jordanian har anført at det kun er hovedkontoret i Amman som kan håndtere saken. Klager må kunne fremvise et referansenummer på klagen for at Royal Jordanian skal kunne kontakte hovedkontoret i Amman.

Til klager direkte har det vært skriftlig korrespondanse. I en av e-postene står det at klager med familie allerede har fått utbetalt de standardiserte beløpene Royal Jordanian opererer med: 70 USD for voksne, og 35 USD for barn. I en av e-postene (hvor klager har mottatt kopi) står det at klager bes kontaktes for å stadfeste at de ikke har rett på noe mer enn det de allerede har fått utbetalt, for å unngå flere henvendelser fra klager vedrørende saken.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd. Royal Jordanian er blitt oppfordret flere ganger til å inngi tilsvaret i saken, men har kun vist til at klager må kontakte hovedkontoret i Amman/fremlegge referansenummer på klagen dit.

I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 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.

I forbindelse med sakens opplysning ble klager ble den 2. september 2022 forespurt om å fremlegge en liste over tapene/kostnadene som oppsto grunnet den forsinkede bagasjen, spesifisering av beløp og kopi av kvitteringer. En påminnelse ble sendt den 12. september 2022. Som svar på dette svarte klager at beløpet de krever er 2000 USD og at de måtte kjøpe masse ting som de ikke visste at de måtte beholde kvittering på. Klager ble etter dette på nytt forespurt om å fremlegge en liste over utgiftene inkludert cirka beløp. Han ble også tilbudt å sende inn en annen form for dokumentasjon på utgiftene, f.eks. skjermbilder fra nettsider med lignende varer hvor pris fremgår. Som svar på dette har klager skrevet at det som ble kjøpt inn blant annet var klær, sminke og mange andre ting. Klager har imidlertid ikke fremlagt noen mer detaljert forklaring eller dokumentasjon på kostnadene.

Nemnda finner det sannsynlig at det oppsto kostnader grunnet de forsinkede koffertene. Nemnda finner det imidlertid ikke sannsynliggjort av klager at tapet var på over 2000 USD. I et tilfelle ved forsinket bagasje vil passasjerer også ha en tapsbegrensningsplikt, i tillegg til at det i henhold til fast nemndspraksis gjøres fradrag for berikelsen innkjøp av

f.eks. klær utgjør. Nemnda fastsetter erstatningen skjønnsmessig til 1000 kr pr passasjer, altså 5 000 kr i denne saken. Klager har allerede fått utbetalt 315 USD, og dette kommer til fradrag.

I denne saken er det opplyst at flyselskapet opererer med standardiserte satser for dekning av tap ved forsinkede koffert. Nemnda presiserer for ordens skyld at et flyselskap ikke ensidig kan begrense det ansvaret de har etter montrealkonvensjonen / luftfartsloven.

Bransjerepresentant Maglasang fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager får en erstatning på 5 000 kroner. Allerede utbetalt 315 USD kommer til fradrag.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)