

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av forsinket bagasje.

Dato

11.02.2013

Saksnummer

436/12F

Tjenesteyter

SAS

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste fra Oslo til Shanghai via København den 9. mars 2012. Ved ankomst Kina 10. mars var klagers bagasje forsvunnet.

Klager skulle på et viktig møte i Kina og skulle i den forbindelse delta på bankett om kvelden den 10. mars. Klager og hans kone måtte gå til innkjøp av nye klær. Klagers verter hjalp klager med innkjøp av klær etter kleskoden på arrangementet.

Årsaken til at klager ikke sendte reklamasjonen til SAS på et tidligere tidspunkt, var at han først hadde saken inne til behandling hos sitt forsikringsselskap. Klager fikk her avslag

Klager krever refusjon av innkjøpte klær, kroner 23 288 (CNY 24 960).

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

SAS beklager at klagers bagasje ble forsinket.

Ved bagasjeforsinkelser dekkes nødvendige innkjøpt i påvente av bagasjen. Dyre merkevarer dekkes ikke. Klager har fremlagt håndskrevne kvitteringer uten navn på forhandler, dato, stempel eller signatur. Klager har kjøpt klær av merket Boss og Armani. Forhandlere av denne typen merkeklær benytter ikke håndskrevne kvitteringer.

Klager mottok til sammen kroner 1 306 (CNY 1400) ved ankomst Shanghai, for dekning av umiddelbare behov for innkjøp.

I henhold til Montreal konvensjonen må krav om erstatning for tapt bagasje sendes flyselskapet innen 21 dager etter at bagasjen er stilt til disposisjon for passasjeren. Mer enn 3 måneder etter hendelsen mottok SAS krav om erstatning. Til tross for dette ønsker SAS av servicemessige årsaker å gi klagerne ytterligere kroner 5 000 i kompensasjon for den tapte bagasjen. Klager har altså mottatt til sammen kroner 6 300 fra SAS.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er utbetalt.

Nemnda bemerker:

SAS er i henhold til luftfartsloven § 10-20 og Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinket bagasje. Det fremkommer av luftfartsloven § 10-26/ Montrealkonvensjonen artikkel 31 at kunden må klage skriftlig til flyselskapet senest innen 21 dager fra den dag da godset ble stilt til rådighet for mottakeren. Det følger videre av luftfartsloven § 10-27/ Montrealkonvensjonen artikkel 31 at dersom klage ikke blir innlevert innen fristen, faller krav bort med mindre selskapet har handlet svikaktig.

Bagasjen ble stilt til klagers disposisjon den 12. mars 2012. Skriftlig klage ble fremsatt til SAS den 27. juni 2012. Dette er for sent, og kravet er falt bort.

Nemnda bemerker at en ikke kan se at SAS kan lastes for at klager ikke har fremsatt klage innen fristens utløp. SAS har heller ikke handlet svikaktig. Nemnda bemerker avslutningsvis at flyselskapet har anledning til ikke å påberope seg fristforsømmelse. Selskapet kan således behandle en klage selv om fristen i luftfartsloven er overskredet. Hvorvidt selskapet har frafalt en slik innsigelse må bero på en konkret vurdering. SAS anførte ikke i sitt første svar til klager at klagen var for sent fremsatt. Nemnda er av den oppfatning at dette ikke kan forstås som at SAS frafalt innsigelsen om fristforsømmelse. Innsigelsen ble fremsatt i neste e-post fra SAS.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.