

Uklare regler for forsinket eller bortkommet bagage

*Af professor Lars Bo Langsted
Aalborg Universitet*

Træt efter en lang flyrejse står man i det store rum til bagageudleveringen. Transportbåndene kører rundt og rundt fyldt med kufferter, der gribes af ivrige hænder, hvis ejermænd med glade miner ruller af sted med bagagevogne belæsset med kufferter, tasker og plasticposer. Et kvarter senere er båndet tomt. Det kører stadig rundt. Men ingen kuffert. Forgæves forsøger man at hypnotisere den klap, fra hvilken kufferterne bliver spyet ud på båndet. Men intet hjælper! Forretningsmanden, der i Schweiz skal til et vigtigt møde om nogle timer, familien, der i USA skal på bilferie eller lille Nanna, der i England skal på sprogskole må pludselig se i øjnene, at deres bagage er væk. I bedste fald forsinket i værste fald bortkommet.

En sådan situation optræder tusindvis af gange hver dag, og er altid lige ubehagelig og ubejlignelig. Lad os antage, at de er heldige. Deres kuffert har været en rundtur via Sydney og Ulan Bator, og ankommer til »bestemmelsesstedet« med fire dages forsinkelse.

EU-Kommissionen har i 2005 udgivet en pjece om flypassagerers rettigheder og heri hedder det om forsinket bagage: »De kan kræve erstatning på op til 1000 SDR (omkring 8000 DKK) ved ødelæggelse, beskadigelse, bortkomst eller forsinkelse af deres bagage i forbindelse med en flyvning som varetages af et EU-luftfartselskab et hvilket som helst sted i verden« Det fremgår endvidere, at man skriftligt skal kræve erstatning ved forsinket bagage senest 21 dage efter man har modtaget den.

Det bliver man jo ikke meget klogere af, når man står der i lufthavnen eller er taget ind på nærmeste hotel uden sin bagage. Lidt klogere, men ikke mere opløftet, bliver man, når man læser i det eksemplar af luftfartsloven, man altid har med på sine rejser. Det hedder nemlig heri »Er det indskrevne rejsegods ikke ankommet senest 21 dage efter, at det skulle være kommet frem, kan passageren gøre sine rettigheder efter befordringsaftalen gældende mod befordrerens.« Men denne bestemmelse handler tilsyneladende alene om rejsegods, der er gået tabt eller beskadiget. I en anden bestemmelse fastslås endvidere – i lighed med EU-kommissionens pjece – at man skal gøre et krav gældende inden 21 dage efter man har modtaget sin bagage.

Har man et udvidet håndbibliotek med, kan man slå op i EU's forordning nr. 261 fra 2004, der indeholder en bestemmelse om, hvornår, der er tale om forsinkelser. Men en nærlæsning viser, at denne bestemmelse alene handler om forsinkelse af flyafgange – og så er den ikke til meget hjælp.

På dette tidspunkt ved den usædvanligt veloplyste og noget frustrerede passager, altså ikke, hvornår hans bagage kan anses for forsinket, men han har da også læst i luftfartsloven, at det befordrende flyselskab er erstatningsansvarligt ved forsinkelse, og at der gælder en omvendt bevisbyrde. Det vil altså sige, at passageren ikke skal bevise, at selskabet har handlet uagtsomt. Men hvad kan man bruge det til, når man står og mangler sin bagage?

Heldigvis har rigtig mange rejsende i dag en rejseforsikring, der også dækker forsinket bagage. Det kan være et supplement tegnet til familiens sædvanlige forsikring og det kan være en del af den pakke, der hører til et kreditkort.

Uanset på hvilket grundlag man en sådan »bagageforsinkelsesforsikring« er vilkårene nogenlunde ens og vil i hvert fald være klare med hensyn til fastlæggelsen af, hvornår der er tale om en forsinkelse. I vilkårene vil der således altid være fastsat et bestemt antal timer – typisk et sted mellem 3 og 6 timer – hvorefter bagagen i forsikringens forstand betragtes som forsinket.

Inden man læser om de rettigheder, man får, når denne forsinkelse er indtrådt, skal man naturligvis først sikre sig, at forsikringen dækker den type rejse, man er på. Er der nogle »fælder« i form af længden af ens rejse? Dækker forsikringen kun ved forretningsrejse, eller måske kun, hvis rejsen er betalt med det kreditkort, forsikringen er knyttet til – og hvordan var det i så fald nu egentlig, rejsen var blevet betalt? Man skal også være opmærksom på, at denne type forsinkelses-forsikring ikke gælder ved forsinkelser på hjemrejsen (til ens bopælsland).

Hvis forsikringen dækker, og forsinkelsestiden er indtrådt, er det næste spørgsmål, hvad man så kan. Her er det fælles, at forsikringerne dækker udgifter til indkøb af noget af det, man havde med i bagagen – men det er forskelligt, hvorledes det er formuleret. Der kan f.eks. være tale om »nødvendige indkøb« eller der kan være tale om »rimelig og absolut nødvendige udgifter til beklædningsgenstande og toiletartikler«. Den sidste formulering begrænser naturligvis umiddelbart arten af de genstande, man mener, er nødvendige, og udelukker derfor i hvert fald et nyt Gameboy-spil for at holde munden lukket på den yngste af ungerne. Om et sådant indkøb ville falde ind under den første formulering er dog nok også tvivlsomt. I hvert fald hvis sagsbehandleren i forsikringsselskabet ikke har børn i den relevante alder...

Dernæst er der forskel på de grænser, der beløbsmæssigt er indsat. En formulering kan være: »840 kr. på påbegyndt døgn, dog max. 3.360 kr. i alt pr. sikret person« eller den kan være: ... med op til 6.000 kr. ... uanset antallet af personer, som rammes af forsinkelsen« suppleret i undtagelserne med: »Indkøb af flere beklædningsgenstande end hvad der med rimelighed kan anses for nødvendige til brug i den periode, hvor bagagen er forsinket«, kombineret med manglende dækning af: »den værdi af de indkøbte effekter, der må antages at ligge ud over "nødvendig og absolut påkrævet" ud fra genstandens funktionsværdi«.

Hovedbudskabet er således (næsten) altid det samme: Du kan gå ud og indkøbe det, der er absolut påkrævet i den periode forsinkelsen varer. Det er aldrig absolut påkrævet at købe dyre mærkevarer og du ved ganske vist ikke, når du foretager indkøbet, hvor længe forsinkelsen varer. Det er din egen risiko som rejsende, om forsinkelsen varer 3 timer eller 8 døgn. Vælger man at foretage indkøb til 8 døgn, og kufferterne dukker op 2 timer herefter, får man altså ikke dækket alle sine udgifter.

Ankenævnet for Forsikring behandler klager over forsikringsselskaber, der efter kundernes mening ikke giver dem det, de har krav på. Af sager der udspringer af bagageforsinkelse ved rejseforsikringer, udgøres ca. 1/3 del af sager, der vedrører rimeligheden af det beløb, der er indkøbt for.

I den nyeste af sagerne – der er fra sidste måned – havde en forretningskvinde, der skulle til møde først i London, dernæst videre til Milano og Amsterdam, foretaget indkøb af tøj, make-up artikler samt toiletartikler til et samlet beløb af godt 4.800 kr. Indkøbene havde hun foretaget, da bagagen var forsinket i mere end 4 timer, og hun ikke kunne få at vide, hvornår den ville dukke op. Indkøbene holdt sig indenfor det maksimale erstatningsbeløb på kr. 5.000. Bagagen, der var blevet meldt savnet kl. 09.26, blev leveret på hotellet i London samme dag kl. 21.00.

Selskabet dækkede alene godt 2.800 kr., under henvisning til at dette beløb dækkede over »rimelige og nødvendige« udgifter i den periode, bagagen havde været forsinket. Forretningskvinden spurgte i klageskrivelsen blandt andet: »hvordan kan man vide, hvornår bagagen kommer frem – måske går der flere dage, måske kommer den slet ikke.«.

Nævnets afgørelse var imidlertid klar og entydig og helt i overensstemmelse med nævnets praksis: »Nævnet finder, at der ved vurderingen af "nødvendigt og rimeligt" bl.a. må

henses til forsinkelsens længde, hvilket indebærer, at indkøbene som hovedregel må foretages successivt i takt med forsinkelsens længde. Nævnet finder herefter ikke grundlag for at kritisere selskabets erstatningsopgørelse«

Denne afgørelse skal dog sammenholdes med en ældre afgørelse, hvor forsikringsbetingelserne sagde: »der ydes erstatning for indtil DKK 1.000 anvendt pr. påbegyndt døgn de første 5 på hinanden følgende døgn, så længe bagagen er forsinket.« Klageren og hans hustru havde i den sag købt tøj m.m. for 3.480 kr. tilsammen, men selskabet havde kun udbetalt 2.000 kr. under henvisning til, at alle indkøbene var foretaget den samme dag, uanset forsinkelsen rent faktisk havde varet så længe, at det samlede indkøb kunne være foretaget indenfor forsinkelsens længde. Nævnet sagde meget fornuftigt: »Det er ... i første række klagerens risiko, at der straks foretages indkøb for et større beløb end dækningen udgør pr. påbegyndt døgn. Men når forsinkelsen af bagagen fortsætter ud over dette tidsrum, kan selskabets dækningspligt ikke afhænge af, om indkøbene måtte være foretaget samlet eller inden for hvert af de dækningsberettigede døgn.«

Uanset mængden af tøj og prisen herpå, er det vigtigt at forretningsmanden, familien og lille Nanna straks de opdager forsinkelsen henvender sig til flyselskabet og får registreret, at deres bagage er forsinket. Den kvittering, man modtager for anmeldelsen – en såkaldt P.I.R (Property Irregularity Report) – skal nemlig indsendes til forsikringsselskabet sammen med dokumentation for det indkøbte tøj m.m. Kan man ikke dokumentere det skete, får man naturligvis ingen erstatning.

Har man ingen rejseforsikring kan man jo prøve at sende sin dokumentation for nødvendige indkøb i anledning af bagageforsinkelsen til flyselskabet og se, hvorledes dette fortolker reglerne i luftfartsloven.

God rejse.