

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for forsinket og stjålet bagasje.

### Dato

23.09.2022

### Saksnummer

2022-01020

### Tjenesteytere

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Klagers mor skulle reise fra Stavanger til Bogota via Amsterdam den 16. januar 2022 med KLM. Hun sjekket inn tre koffertyer. Da klagers mor var ombord på flyvningen mellom Amsterdam og Bogota, mottok klager en epost fra KLM med beskjed om at morens koffertyer var savnet. Da klagers mor ankom Bogota var kun en av tre koffertyer ankommet. Klager ringte KLM flere ganger i tiden etter, og den 22. januar ble koffertyene lokalisert i Amsterdam. KLM ba om å få koden på koffertyenes låser for å sjekke innholdet og at koffertyene faktisk var klagers mor sine koffertyer. Koffertyene ble deretter sendt til Panama med KL757.

Klager ble informert om at koffertyene ville bli sendt fra Panama til Caracas. Klager ba KLM om at koffertyene måtte låses igjen, da arbeiderne på Caracas lufthavn er kjent for å åpne koffertyer og ta verdisaker. Klager ba videre om at koffertyene i stedet måtte sendes til Maracaibo, da dette var morens hjemsted. KLM avslo og svarte at koffertyene ville bli sendt Caracas den 23. januar.

Etter dette ringte klager KLM flere ganger for å høre om koffertyene var ankommet Caracas, men KLM kunne ikke svare. Da det var gått 21 dager meldte klager koffertyene savnet per telefon. En uke etter dette mottok klagers mor en telefon fra Copa Airlines om at koffertyene var på flyplassen i Caracas. To dager senere den 22. februar, fløy klagers mor fra Maracaibo til Caracas (pris flybillett USD 125) for å hente koffertyene sine.

Da hun mottok koffertyene sine, var store deler av innholdet i koffertyene stjålet. Da koffertyene ble sjekket inn i Stavanger veide de henholdsvis 23 og 20 kilo. Da klagers mor mottok koffertyene i Caracas veide de 17 og 15 kilo.

Koffertyene var helt nye, og ble kjøpt den 15. desember 2021 for kroner 1 199.

KLMs påstand om at klager ikke kontaktet flyselskapet før etter syv dager stemmer ikke. Seks dager etter at koffertene ble savnet, den 22. januar, ble bagasjen funnet og sendt til Panama med KL757. Den 23. januar ble bagasjen sendt fra Panama til Caracas med Copa Airlines flight CM224. Klager har samlet denne informasjonen fra en av de mange telefonsamtalene hun har hatt med KLMs kundesenter. 21 dager etter at bagasjen ble savnet, sendte klager inn en klage på KLMs nettsider. Klager har dessverre ikke kopi av denne. Ingen fra Copa Airlines tok kontakt med klager i perioden mellom 23. januar og 20. februar.

Klagers svoger har i ettertid klart å reparere låsen på koffertene, klager trekker derfor den delen av kravet som gjelder skade på koffertene.

Klagers viser til fremlagt liste over stjålet innhold i koffertene. Klager krever innholdet i koffertene samt flybillett t/r Caracas erstattet med til sammen kroner 11 758, med fradrag av kroner 1 199 for koffertene. Samlet krav kroner 10 559.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

KLM kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om erstatning, da skade og tyveri må rapporteres til flyselskapet innen 7 dager etter mottak av bagasjen. Dette er i samsvar med Montrealkonvensjonen. Ifølge KLMs registreringer i denne saken, ble bagasjen levert klager den 22. januar, og KLM mottok den første henvendelsen fra klager den 14. februar, mer enn 7 dager senere.

KLM kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Klager har fremsatt krav om refusjon av stjålet innhold i bagasjen og refusjon av flybillett, til sammen kroner 10 559.

Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinket bagasje.

Montrealkonvensjonens artikkel 17 nr. 3 inneholder en bestemmelse om tidspunktet for når innskrevet reisegods skal anses som tapt slik at passasjeren kan gjøre sine rettigheter etter fraktavtalen gjeldende overfor fraktføreren. Det kan passasjeren gjøre dersom fraktføreren erkjenner at det innskrevne reisegodset er tapt eller dersom det innskrevne reisegodset ikke er kommet frem senest 21 dager etter at det skulle vært fremme. Bestemmelsen er innarbeidet i luftfartsloven, jf. § 10-18 tredje ledd.

KLM hevder klagers bagasje ble utlevert den 22. januar, og at klager har klaget for sent (den 14. februar) ved å henvende seg til flyselskapet mer enn 21 dager etter at bagasjen ble utlevert.

Det er i denne saken ikke bestridt at klagers to koffertene ble forsinket, og at de ble lokalisert i Amsterdam den 22. januar. Det er heller ikke bestridt at koffertene ble sendt fra Amsterdam til Panama City den 23. januar. Det er uklart for nemnda hvorfor KLM deretter sendte klagers bagasje til en annen by, Caracas, enn den byen klager opprinnelig hadde billett til, Bogota. Nemnda kan ikke se at KLM har oppfylt sin plikt til å returnere klagers forsinkede bagasje ved å sende den til en helt annen by.

Nemnda mener klager har oppfylt bevisbyrden for at bagasjen ble forsinket, og deretter levert til feil by.

Klager har fremlagt:

- epost fra KLM datert 16. januar med informasjon om savnet bagasje med referanse BOGKL14184.
- epost fra KLM datert 26. januar med beskjed til klager at hun må bekrefte å ha mottatt sin bagasje.
- kopi av flybillett t/r Maracaibo - Caracas den 22. februar.
- rapport fra Copa Airlines om at klager mottok sin bagasje den 22. februar.

Nemnda mener etter dette at KLM ikke kan vise til at klager mottok sin bagasje den 22. januar og at hun har klaget for sent, da klager i realiteten mottok sin bagasje først den 22. februar.

Det er heller ikke bestridt at deler av innholdet i klagers bagasje var borte da hun mottok sin bagasje. Nemnda mener etter dette at KLM er ansvarlig for klagers tap, og at flyselskapet må refundere kroner 10 559 til klager.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at KLM refunderer kroner 10 559 til klager.

## **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Wenche Irene Løvli (Menzies Aviation)