

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet forsinket bagasje.

Dato

12.05.2017

Saksnummer

2016-00756

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle på cruise i Middelhavet sammen med tre medreisende, og reiste fra Torp til Venezia via Amsterdam den 2. juli 2016. Ved ankomst var ikke reisefølgets bagasje ankommet, og de måtte starte cruise uten denne. Etter tre dager fikk to i følget sin bagasje, mens de andre to ikke mottok bagasjen i det hele tatt før siste kveld på hotellet. Klager tilbragte store deler av ferien til å skaffe klær og toalettartikler. Reisefølget gikk glipp av utflukter og måtte stå over enkelte middager som krevde formelt antrekk.

Klager har fått dekket utgifter til innkjøp av sitt forsikringsselskap, men krever refusjon av hele ferien fra KLM grunnet ødelagt ferie.

Klager krever tilsammen kroner 51 220.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM beklager at klagers bagasje ble forsinket. Selv om KLMs systemer innen bagasjehåndtering er svært avanserte, så er det ikke til å unngå at det noen ganger skjer uregelmessigheter.

Flyselskapene er ikke ansvarlig for indirekte tap eller ulemper som følge av bagasjeforsinkelsen. I henhold til generelle vilkår for transport og bagasje, kan ikke KLM imøtekomme klagers krav om kompensasjon.

Klager og hennes reisefølge har allerede mottatt refusjon fra sitt forsikringsselskap. KLM minner om at det ikke er mulig å søke refusjon to ganger.

KLM kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerkjer

Bagasjen til klageren og reisefølget (til sammen fire personer) kom forsinket frem; to fikk bagasjen 3 dagar forsinket, to fikk bagasjen på siste dag på hotellet.

KLM er ansvarlig for tap som følge av at bagasje i flyselskapets varetekt kommer forsinket frem, jf luftfartsloven § 10-20. Tapet må være en direkte eller indirekte følge av forsinkelsen, og må være påregnelig.

Klageren og følget har fått erstattet sine utgifter til klær og toalettsaker over sine reiseforsikringer. KLM er da ikke ansvarlig for dette tapet. Det kan ikke kreves erstattet to ganger. Det ser heller ikke ut til å være krevd.

Klageren krever derimot refundert utgiftene til hele ferien - fly, cruise og hotell - erstattet med 51 220 kroner på vegne av seg selv og de tre andre i følget.

En samlet nemnd mener at dette kravet ikke kan føre frem. At bagasje blir forsinket, gir etter nemndspraksis ikke rett til refusjon av billettprisen eller prisavslag, jf eksempelvis FLYKN-2015-1298. Selv om mye av ferien gikk med til å gjøre innkjøp, spore bagasjen med vidare, er det helt upåregnelig at hele ferieutbyttet faller bort.

Nemndas flertall - lederen og forbrukernes representanter - mener imidlertid at klageren og følget har rett til erstatning for ikke-økonomisk tap, og viser til nemndspraksisen som bygger på EU-domstolens dom av 06.05.2010 Walz-Clickair (C-63/09), jf eksempelvis FLYKN-2015-1609. Slik klageren har beskrevet cruisereisen, ble det brukt mye at tid på å gjøre innkjøp slik at utflukter falt bort. Middager falt også bort på grunn av kleskodeksen ombord. Flertallet anbefaler at KLM betaler 3 000 kroner per person for denne belastningen, til sammen 12 000 kroner.

Mindretallet - flyselskapenes representanter - er av en annen oppfatning, og viser til at norske domstoler tradisjonelt har vært tilbakeholdne med å tilkjenne erstatning for «non-material damage» eller «tort og svie» i kontraktsforhold. Basert på denne praksisen mener mindretallet at det ikke er grunnlag for å tilkjenne ulempeerstatning i dette tilfellet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at KLM betaler ulempeerstatning til klageren og følget med til sammen 12 000 kroner.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Anne-Kathrine Sand (SAS)
Camilla Dragvoll (Ticket)