

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinket og skadet innhold i bagasjen.

### Dato

10.11.2020

### Saksnummer

2020-00614

### Tjenesteytere

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) reiste fra Bordeaux til Stockholm via Amsterdam den 29. juni 2019 med KLM.

Bagasjen til klager ble forsinket i fem dager og innholdet i bagasjen var ødelagt av mugg, hårføneren var knekt og kofferten var ødelagt.

Det var totalt ca. 100 passasjerer som ikke fikk sin bagasje ved ankomst.

Flyselskapet har fått kontodetaljer og kvitteringer/dokumentasjon, men betalingen uteblir. Klager mener at KLM har forpliktet seg til å utbetale erstatning i sine brev.

Klager krever erstatning for de fem dagene uten bagasje og for utlegg de har hatt, samt klær som måtte kastes på grunn av mugg og hårføner som var knekt.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM avviser klagers krav på erstatning da hun ikke har gitt selskapet kvitteringer for nødvendig kjøp i forbindelse med forsinkelse av bagasjen.

I henhold til Montreal-konvensjonen, må eventuelle utgifter / tap bevises og kvantifiseres.

### Nemnda bemerker

Klager hevder at hun har sendt dokumentasjon og kvitteringer til KLM på det som utgjør henne økonomiske tap i saken.

KLM hevder imidlertid at de ikke har mottatt slik dokumentasjon.

I brev av 17. august 2019 skrev KLM til klager at de hadde igangsatt utbetaling. Etter nemndas syn har KLM derfor ensidig lovet klager at erstatning skal utbetales. Dette løftet er å anse som en bindende avtale og etter nemndas syn er KLM forpliktet til å betale erstatning til klager.

Nemnda mener at KLM skjønnsmessig må erstatte klagers nødvendige utgifter i forbindelse med den forsinkede bagasjen, samt utgifter til ny hårføner skjønnsmessig fastsatt til 2000 kroner.

Saken er behandlet med en forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at KLM utbetaler 2000 kroner til klager.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)