

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (12.09.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Klager 1 krever 15000 NOK. Forsikring har utbetalt 10000 NOK. KLM utbetaler 5000 NOK.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for tapt bagasje.

Dato

22.08.2023

Saksnummer

2022-02372

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

To personer reiste den 30. mars 2022 fra Stavanger via Amsterdam til Paris. Reisen foregikk med KLM og Air France. Klager hadde kun ett kolli innsjekket bagasje med eiendeler til begge to. Klagers bagasje ankom ikke Paris, og ble meldt savnet. Klagers bagasje hadde en verdi tilsvarende NOK 55 284.

Klager viser til at ifølge KLM sin hjemmeside er erstatningsbeløp ved tapt bagasje begrenset til SDR 1288 per passasjer.

KLM har refundert NOK 1965 og NOK 14716, totalt NOK 16 681. Klager har blitt tilkjent NOK 10.000 i erstatning fra sitt forsikringsselskap.

Klager krever at KLM utbetaler erstatningsbeløp tilsvarende SDR 1288 til hver person.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bagasjen var registret på kun én person, og kompensasjon for begge passasjerene er ikke mulig.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at begge reisende (to personer) benyttet samme koffert til sine eiendeler og at denne kofferten aldri ble utlevert til klager.

Blir reisegods skadet eller går det helt eller delvis tapt, er flyselskapet ansvarlig såfremt hendelsen som har forårsaket skaden er inntruffet på flyet mens godset var i flyselskapets varetekt, jf. luftfartsloven § 10-18/ Montrealkonvensjonen artikkel 17 nr. 2. Det følger av luftfartsloven § 10-18, 3 ledd at kofferten skal anses tapt når den kommer frem senere enn 21 dager, slik at klager har krav på erstatning som om kofferten ikke hadde kommet til rette. Ansvarer for reisegods begrenset til 1288 SDR (Special Drawing Rights) for hver passasjer jf. luftfartsloven § 10-22.

KLM har ikke bestridt at kofferten er gått tapt under reisen med KLM, og de har tilbudt erstatning for 1288 SDR (16 681 NOK). KLM mener imidlertid at klager kun har krav på maksbeløpet en gang, siden det kun var sjekket inn en bagasje. Klager har ikke godtatt dette. Spørsmålet er om klager har rett på ytterligere erstatning.

Nemnda bemerker at ansvaret etter luftfartsloven §10-22 er begrenset til 1288 SDR for hver passasjer. Nemnda mener derfor at begge klagerne kan kreve erstatning oppad begrenset til 1288 SDR, selv om kofferten hos flyselskapet er registrert på en person. Klager nr. 1 har krevd erstatning for utgifter på 17 300 NOK og klager nr. 2 har krevd erstatning med totalt 47 159 NOK.

Basert på klagers forklaring og innsendt dokumentasjon legger nemnda til grunn at ikke alt av det opplistede innholdet i den tapte kofferten var nytt. I henhold til fast nemndspraksis gjøres det fratrekk for alder og slitasje, og nemnda fastsetter tapet skjønnsmessig til 15 000 NOK for klager 1 og 45 000 NOK for klager 2.

KLM har erkjent ansvar for 1288 SDR for én reisende. Nemnda anser at dette dekker ansvaret for klager nr. 2. Selv om klager nr. 2 har et gjenstående krav over 1288 SDR, er flyselskapet kun ansvarlig for 1288 SDR pr. passasjer.

Når det gjelder klager nr. 1 er det sannsynliggjort et tap på 15 000 NOK. Nemnda mener at utbetalingen fra reiseforsikringen på 10 000 NOK må trekkes fra kravet da klager allerede har fått dekket denne delen av tapet og ikke har krav på dobbel erstatning. Nemnda fordeler forsikringsutbetalingen med 5000 NOK på hver av klagerne. Klager nr. 1 har dermed et gjenstående krav på 10 000 NOK. Nemnda anbefaler at KLM erstatter klagers krav med 10 000 NOK.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at KLM utbetaler erstatning med 10 000 NOK til klager.

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Lydia Johansson (SAS)
- Maricor Maglasang (American Express Travel)