

## Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (11.10.2022)

Kommentar fra tjenesteyter:

Ifølge klager har ikke KLM respondert/fulgt opp nemndas vedtak

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

### Sammendrag

Krav om dekning av utgifter grunnet forsinket bagasje.

#### Dato

27.04.2022

#### Saksnummer

2021-01982

#### Tjenesteytere

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Den 12. september 2021 reiste klager med KLM fra Stavanger til Frankfurt via Amsterdam, med ankomst i Amsterdam kl. 20:35. Klagers innsjekkede bagasje kom imidlertid ikke frem. Han registrerte forsinket bagasje og fikk et PIR-nummer. Han oppga også hotellinfo og adresse i skranken. Klager fikk beskjed om at bagasjen ville bli levert på mandag, og at de ville ringe klager.

Klager fikk ikke flere telefoner eller mailer fra KLM om levering av bagasjen. Han måtte ringe hver dag for å sjekke, samt kontakte de via Facebook. Ingen kunne bekrefte når bagasjen ville leveres, eller hvor den befant seg. Selskapet var vanskelige å få tak i og lite hjelpsomme.

Torsdag den 16. september klarte klager å overtale en person på telefonsupport om å finne telefonnummeret til det lokale transportbyrået som leverer ut forsinket bagasje. Han kunne fortelle klager at bagasjen hadde blitt levert til et annet hotell. De hadde også klagers telefonnummer, men ingen hadde ringt. Bagasjen skal ha blitt levert på dette hotellet den 14. september.

Anledningen for klagers reise var viktige forretningsmøter. Det var derfor han fløy til Frankfurt søndag kveld, slik at han kunne overnatte på flyplassen og ta taxi til møtet mandag morgen. Han fikk kjøpt klær på flyplassen så snart butikkene åpnet mandag morgen, og tok taxi som planlagt.

Klager ønsker refundert 16 483 NOK. Dette dekker sko, dress, undertøy og t-skjorte som var helt nødvendig. I tillegg dekker det tre ekstra skjorter klager kjøpte for egen regning, men som han måtte bruke, ettersom bagasjen først kom frem etter fire dager. Klager kjøpte også toalettsaker og undertøy underveis, ettersom han ikke fikk bagasjen.

Klager har anført at KLM sitt svar er mangelfullt. De har ikke vurdert noen av klagers argumenter for hvorfor han mener beløpet han benyttet var innenfor hva som kan anses som rimelig å bruke:

- Klager opplyste om at han var på forretningsreise og hadde behov for dress. Klager jobber som konserndirektør i et større internasjonalt konsern, og kunne ikke møte opp i egne turklær.
- Klager hadde begrenset tid og mulighet til å handle.
- Klager har tidligere opplevd forsinket bagasje, og har fått opptil 1400 EUR refundert (forretningsreise den ene gangen, og bryllup den andre gangen - men med andre flyselskap).

Klager finner det heller ikke tilstrekkelig at KLM kan si at bagasjen ble levert innen én dag, da de ikke har klagers signatur for levert bagasje. Levering til et tilfeldig hotell i en nærliggende by, uten å informere klager, kan ikke anses som levering av bagasjen. De har ikke bevis på at bagasjen ble levert til klager. Klager mener i tillegg at én dags forsinkelse uansett er nok til å kunne kreve dekket faktiske kostnader.

Klager mottok bagasjen først på torsdag den 16. september.

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

Klagers bagasje var forsinket ved ankomst, men ble levert til han neste dag. I dette tidsrommet brukte klager 1612,19 EUR på klær og toalettsaker. Ved forsinket bagasje refunderer KLM rimelige utgifter til nødvendige artikler, opp til maksbeløpet, som er 1288 SDR. KLM har allerede refundert 200 EUR til klager. KLM avviser klagers krav på 16 000 NOK, da dette ikke anses som rimelige utgifter for én dags forsinkelse, og det i tillegg overstiger maksbeløpet en kan kreve for bagasje.

KLM har i tillegg anført:

I henhold til Worldtracer, ble bagasjen levert den 14. september 2021. Det ble signert. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

### **Nemnda bemerker**

I henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen art 19 er fraktfører ansvarlig for tap som følge av forsinket bagasje, med mindre flyselskapet kan godtgjøre at de og deres folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem.

I denne saken har KLM erkjent at klagers bagasje ble forsinket, og at klager hadde rett på erstatning grunnet dette. Tvisten i saken gjelder erstatningsbeløpet.

Ved befordring av reisegods, er grensen for fraktførers ansvar 1288 SDR (Special Drawing Rights). Det vises til luftfartsloven § 10-22 og § 10-24, samt og forskrift om fraktførers ansvar for skade ved lufttransport av passasjerer, reisegods og gods § 1 tredje ledd. SDR-satsen i forskrift om fraktførers ansvar for skade ved lufttransport av passasjerer, reisegods og gods § 1 tredje ledd er ikke oppdatert, men Norge er forpliktet til å følge Montrealkonvensjonen og EUs forordning om forsikringskrav til luftfartsselskaper, hvor satsen er oppjustert til 1288 SDR.

Passasjerer kan kun kreve erstattet utgifter som er rimelige og nødvendige. Klager har i et slikt tilfelle en tapsbegrensningsplikt.

Nemnda legger til grunn at klager mottok sin bagasje først den 16. september. Basert på klagers forklaring, mener nemnda at det var nødvendig at klager pådro seg utgifter til dress/penklær til møtet sitt den 13. september 2021. Klager kjøpte i tillegg toalettartikler og undertøy, som nemnda også mener var nødvendige. Når det gjelder de tre ekstra skjortene mener nemnda at også disse var nødvendige, sett hen til at klager mottok bagasjen først fire dager forsinket. Nemnda mener utgiftene fremstår som rimelige sett hen til klagers situasjon og anledningen for reisen. Totalt sett overstiger utgiftene imidlertid maks grensen på 1288 SDR, slik at nemnda ikke kan anbefale at klager får hele summen dekket. De innkjøpte klærne vil også medføre en berikelse for klager, slik at nemnda mener erstatningen må settes ned.

Nemnda er av den oppfatning at klager er berettiget 50% av kostnadene, nærmere bestemt 8242 NOK. Ettersom KLM allerede har refundert 1957 NOK, anbefaler nemnda at KLM refunderer 6285 NOK til klager.

Flertallet, lederen og forbrukerrepresentantene, mener at klager også skal kunne velge å sende klær til en verdi av 1288 SDR tilbake til flyselskapet og motta et tilsvarende beløp. Flyselskapet anbefales i så tilfellet også å dekke forsendelseskostnadene.

Mindretallet, bransjerepresentantene, mener at klager ikke skal gis et slikt valg.

I tråd med flertallets syn anbefaler nemnda at klager gis valget mellom å beholde klærne og motta 50 % av kostnadene, eller å sende klær til en verdi av 1288 SDR til flyselskapet og motta et tilsvarende beløp i erstatning. Flyselskapet anbefales i så tilfelle å dekke forsendelseskostnadene.

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

### Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager gis valget mellom å beholde klærne og motta 50 % av kostnadene, eller å sende klær til en verdi av 1288 SDR til flyselskapet og motta et tilsvarende beløp. Flyselskapet anbefales i så tilfelle å dekke forsendelseskostnadene.

### Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)