

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om dekning av innkjøp grunnet forsinket bagasje.

### Dato

23.02.2023

### Saksnummer

2022-02144

### Tjenesteytere

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med KLM fra Brussel til Sandefjord via Amsterdam den 22. juni 2022 (KL1724 og KL1217). Han hadde vært på et 14-dagersopphold i Belgia i forbindelse med jobb. Klager hadde sjekket inn bagasje. Denne ble forsinket.

Kvelden den 22. juni 2022 skulle klager på et jobbmøte. Han måtte kjøpe inn klær til møtet. Dagen etter skulle han på et midtsommerfeirings-arrangement med annen kleskode enn dagen før. Han ventet i det lengste for å se om bagasjen ville komme, men da det var mindre enn 1 time igjen til arrangementet handlet han nye klær. Klagers bagasje kom på døren kl. 21:40 den 23. juni 2022.

Klager har poengtert at han ikke har mye klær, slik at han ved reiser opp mot 14 dager har det mest brukbare med seg i bagasjen. Det er fremsatt krav om dekning av 7539 NOK for innkjøpene grunnet den forsinkede bagasjen. Vedlagte kvitteringer er Eurosko (1201 NOK), Boys of Europe (2101 NOK), Intersport (249 NOK), Normal (541 NOK) og MATCH (3447,30 NOK).

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM har ikke levert tilsvaret til Transportklagenemnda.

Til klager direkte har KLM avslått med anførsel om at reklamasjon måtte skjedd senest 21 dager etter mottatt bagasje. Dette i henhold til Montrealkonvensjonen.

### Nemnda bemerker

KLM har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Klager har fremsatt krav om refusjon av innkjøp grunnet forsinket bagasje, totalt 7539 NOK. Nemnda er av den oppfatning at klager har overholdt klagefristen i henhold til luftfartsloven § 10-26 andre ledd. Det vises til fremlagt dokumentasjon fra klager.

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. KLM har ikke redegjort noe for årsaken til den forsinkede bagasjen eller hva som ble gjort for å unngå tapet. Nemnda mener derfor at flyselskapet i utgangspunktet kan bli ansvarlig for klagers tap. Klager kan imidlertid kun kreve erstattet utgifter som er rimelige og nødvendige. Klager har i et slikt tilfelle også en tapsbegrensningsplikt.

Vedrørende kostnadene til toalettsaker (kvittering fra Normal pålydende 541 NOK, innkjøpsdato 22. juni) er dette noe nemnda mener er forbruksvarer som en uansett har utgifter til i dagliglivet, og har tilgjengelig på sin faste adresse. Toalettsakene som er i den forsinkede bagasjen kan klager også uansett bruke opp senere. Nemnda finner ikke at denne utgiftsposten kan kreves dekket i dette tilfellet.

Når det gjelder resten av innkjøpene (sko og klær til totalt 6989,3 NOK) har klager forklart at mesteparten av hans klær lå i bagasjen, da han hadde vært på en 14 dagers-jobbreise. Klager hadde to arrangementer han skulle på (jobbmøte den 22. og midtsommerarrangement den 23.). Dette krevde innkjøp av passende klær (et antrekk til jobbmøtet, og et antrekk til arrangementet). Nemnda mener at kjøp av disse to antrekkene var nødvendige for klager. Nemndas flertall - lederen og bransjerepresentantene - mener at innkjøpene vil medføre en berikelse for klager, og at erstatningen derfor i tråd med alminnelig praksis skal reduseres med 50%. Flertallet anbefaler at KLM refunderer 3494,65 NOK til klager.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, er enig i at passasjerer kan ha en berikelse der han blir gitt full erstatning og blir sittende igjen med gjenstandene. Imidlertid burde problemstillingen vært fremmet av selskapet, eller på annen måte blitt presentert klageren i saksforberedelsen, slik at han fikk en reell mulighet til å belyse den. Ved vurderingen av om en passasjer vil få en berikelse ved at han blir sittende igjen med erstatningsgjenstander, vil graden av tidsnød, vareutvalg på kjøpstidspunktet, personlige preferanser, privat økonomi og utøvelse av tapsbegrensningsplikt ved kjøpet spille inn. Dette er en meget konkret vurdering, som ikke bør gis en standardløsning uten at partene er kjent med problemstillingen. Hovedformålet bak erstatningsretten er at skadelidte skal stilles som om skaden ikke hadde inntruffet. Mindretallet mener at klageren i fraværet av oppfordring til å belyse spørsmålet om berikelse bør gis et valg; enten sitte igjen med gjenstandene mot et berikelsesfradrag på 50%, eller tilby seg å levere de til flyselskapet for deres regning mot full erstatning.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

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

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at KLM refunderer 3494,65 NOK til klager.

**Nemndas representanter**

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Christine Alette Benum (Widerøe)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)