

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning av utgifter grunnet forsinket bagasje.

### Dato

19.08.2024

### Saksnummer

2024-00872

### Tjenesteytere

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med KLM fra Flesland til Milano via Amsterdam den 2. februar 2024.

Da klager ankom Milano var ikke bagasjen å finne. Klager opprettet PIR på flyplassen.

Klager fikk den 3. februar beskjed om at bagasjen var på vei. KLM ringte klager den 5. februar å sa at de kunne sende bagasjen, men da befant klager seg et annet sted. Bagasjen lå på flyplassen til klager skulle hjem neste dag, den 6. februar 2024.

Da klager var uten bagasjen hele skiferien hadde klager en del utgifter i forbindelse med dette, blant annet klær og leie av skiutstyr.

Klager sendte inn klage til KLM den 6. februar 2024. Klager har mottatt 3 890 NOK, men KLM vil ikke dekke utgifter på butikken SKIPAX da de hevder de ikke kan se hva som er kjøpt. Klager har lagt ved bilde på hva som ble kjøpt.

Klager har fått utbetalt 5 000 NOK i erstatning fra sitt forsikringsselskap.

Klager har vært irritert på KLM som ikke klarte å fremskaffe bagasjen tidligere. Det gikk 2 avganger fra Amsterdam til Milano den 2. februar som de kunne sendt bagasjen med. I stedet sender de den til Milano den 3. februar og lar den så ligge der til 5. februar før de tar kontakt. Klager hadde ingenting annet enn klærne han dro i og skulle på skiferie i alpene. Klager mener KLM kunne gjort mer for å fremskaffe bagasjen tidligere. Det er frustrerende når man mangler alt fra skiutstyr, skiklær, klær og alt annet.

Klagers kommentar til tilsvaret:

Klager bemerker at KLM skriver at han totalt har hatt betydelige utlegg. Det er ganske rimelige at det blir en del utlegg når man kommer tomhendt til en skiferie i Italia. KLM

ba om beskrivelse av kjøp hos SKIPAX, noe de nå ha fått. De har også fått kvittering på utlegg som er dekket hos gjennom forsikring.

Klager krever erstattet følgende utgifter:

Fleece: 112 EUR

Skijakke og skibukse: 600 EUR

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

Klager hadde opprinnelig reise med KLM fra Bergen til Milano den 2. februar 2024. I tidligere sak hos KLM har klager fått refundert 3 890 NOK og i tillegg fått utbetalt 5 000 NOK fra egen reiseforsikring.

Etter videre undersøkelse kan KLM bekrefte at kvitteringen fra SKIPAX på totalt 712 EUR ble avvist. Dette var basert på at kvitteringer skal inneholde en beskrivelsesdokumentasjon på hva som er betalt.

Forsinket bagasje ble rapportert for fire reisende. Her ble det meldt savnet 3 kolli og 2 ski. Etter å ha undersøkt alle andre sakene under samme referanse kan KLM bekrefte at de andre har fremvist beskrivelse fra SKIPAX på hva som er betalt. KLM opplyser nemnda om at de ikke godtar kort transaksjoner eller kvitteringer som ikke opplyser beskrivelse av hva som er betalt. KLM ber klager sende inn ytterligere bevis for kvitteringene, samt at klager sender inn dokumentasjon fra sin reiseforsikring for utbetaling av krav og hva som er dekket fra deres side.

KLM sitt tilsvare etter ytterligere dokumentasjon fra klager:

KLM forstår at klager var på skiferie i Italia og at dette medførte store utgifter.

Flyselskapet dekker kun krav innenfor rimelighetens grenser.

I dette tilfellet hadde klager en skiferie fra 2-6 februar 2024 i Italia. Klager har innsendt et krav på ytterklær fra Peak Performance på totalt 712 EUR, som tilsvarer 8 282 NOK. Klager opplyses om at han allerede har fått dekket 5 000 NOK fra sin reiseforsikring. I tillegg har klager fått utbetalt 3890 NOK i tidligere sak hos KLM. Klager har totalt fått utbetalt 8 890 NOK (766 EUR).

KLM har tidligere gitt beskjed om at innsendte kvitteringer ikke kan aksepteres grunnet manglende informasjon. I tillegg opplyser KLM nemnda om at de ikke dekket for innkjøp av merkevarer. Klager har i dette tilfellet hatt en total utgift på 1478 EUR grunnet forsinket bagasje, noe som tilsvarer 17 192 NOK.

I forsinket bagasje saker, beregner flyselskapet utbetalinger totalt fra både forsikring og tidligere saker. Klager har allerede fått utbetalt 8 890 NOK for forsinket bagasje, som i dette tilfellet var for 4 dagers opphold.

KLM aksepterer ikke å betale ytterligere i denne saken, basert på den totale utgiften klager allerede har fått utbetalt.

### **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. Fraktførerens ansvar er begrenset til 1288 SDR (Special Drawing Rights), jf. luftfartsloven § 10-22 og § 10-24, samt forskrift om fraktførers ansvar for skade ved lufttransport av passasjerer, reisegods og gods § 1 tredje ledd.

Nemnda finner det bevist at klager totalt har hatt utgifter knyttet til innkjøp grunnet forsinket bagasje på totalt 1 482, 65 EUR. Det vises til fremlagte kvitteringer.

Slik nemnda forstår det har klager fått dekket deler av sitt krav i forbindelse med forsinket bagasje fra sin reiseforsikring. Nemnda understreker at klager ikke skal ha dekket sitt tap to ganger. Beløp som er utbetalt til klager fra sitt forsikringsselskap kommer til avkortning i krav om erstatning mot flyselskapet, slik det bl.a. er lagt til grunn i tidligere nemndspraksis, se bl.a. FLYKN-2023-3033, FLYKN-2022-680 og FLYKN-2022-409. Eventuell regress vil være et anliggende mellom forsikringsselskapet og flyselskapet.

Klager har fått erstattet 5 000 NOK fra sitt forsikringsselskap, samt fått utbetalt 3 890 NOK fra KLM. Klager krever ytterligere 712 EUR i erstatning fra KLM for utgifter i forbindelse med den forsinkede bagasjen.

Utlegg til for eksempel klær og toalettartikler som skyldes et nødvendig behov kan passasjerer kreve erstattet, men passasjerer har et ansvar for å begrense sine utgifter. Klager har vist til at utgiftene på 712 EUR han krever erstattet knytter seg til kjøp av ski-jakke, ski-bukse og fleece.

Nemnda finner det sannsynlig at det var nødvendig for klager å kjøpe seg klær som var tilpasset hans formål med turen.

Nemndas flertall, bransjerepresentanten og nemndas leder, bemerker imidlertid at det som er kjøpt medfører en berikelse for klager, fordi artiklene kan benyttes ved senere anledninger. Det vises her også til klagers tapsbegrensningsplikt, samt at klager har fått erstattet til sammen 8 890 NOK av sine totale utgifter allerede.

I tråd med alminnelige praksis skal erstatning av utgifter for klesinnkjøp settes ned med 50 %. Av den totale summen 1 482, 65 EUR knytter 154 EUR seg til leie av skiutstyr. Det gjenstår dermed utgifter på 1 328,65 EUR som knytter seg til klesinnkjøp. 50 % av dette er 664,33 EUR (7 635 NOK). Klager har fått dekket totalt 8 890 NOK gjennom sitt forsikringsselskap og KLM. Dersom en trekker fra erstatningen for leie av skiutstyr på 154 EUR (1 769 NOK) har klager mottatt 7 121 NOK i erstatning for utgifter til klær, det

vil si 541 NOK mindre enn 50 %. For at klager skal ha fått dekket 50 % av sine utgifter til klesinnkjøp i tråd med alminnelig praksis anbefaler nemnda at KLM erstatter klager med ytterligere 514 NOK.

Mindretallet – forbrukerrepresentanten – mener at innkjøpene av skiklær var nødvendige for at klager skulle kunne gjennomføre formålet med reisen, som var skiferie i alpene. Innkjøpene var en direkte konsekvens av flyselskapets kontraktsbrudd.

Mindretallet mener videre at det ikke foreligger grunnlag for reduksjon av erstatningsbeløpet under henvisning til berikelse. Det følger av hensynet til kontradiksjon at partene i en tvist bør få anledning til å imøtegå påstander før de blir vektlagt i deres disfavør. Flyselskapet har ikke anført berikelsesfradrag. Som følge av dette har ikke klageren fått en oppfordring til å uttale seg om en eventuell berikelse. Mindretallet har derfor kommet til at klager bør få full erstatning for innkjøpene i tilknytning til forsinket bagasje.

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

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at KLM erstatter klager med ytterligere 541 NOK.

## **Nemndas representanter**

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Refka Ayman (Norse Atlantic Airways)