

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om dekning av utgifter grunnet forsinket bagasje.

### Dato

16.02.2023

### Saksnummer

2022-01911

### Tjenesteytere

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise med KLM fra Oslo til Ibiza via Amsterdam den 25. juni 2022 (KL1142 og KL1497). Returreisen var den 9. juli 2022.

Klager med reisefølge hadde sjekket inn bagasje på reisen, men ingen av koffertene var der ved ankomst i Ibiza. Det ble opprettet Property Irregularity Report.

Klager destinasjon i Ibiza var Santa Eulalia. Dette er en liten landsby uten kjøpesenter. Alle butikkene er stengt på søndager. Ettersom det var sent på kvelden (cirka 19:00) dro de til nærmeste butikk som stengte kl. 21:00. Flesteparten av klagers kvitteringer er fra denne butikken. Klager og hennes mann hadde absolutt ingenting å ha på seg utenom klærne de hadde reist i (varme klær fra Norge). Nødvendige innkjøp ble derfor utført. Klager ringte flyplassen minst to ganger hver dag, men fikk ikke noe svar. Klager sendte også melding til KLM, men fikk ikke svar på denne heller. Klager sin mann mottok kofferten sin sent mandag kveld (dag 2). Klagers koffert ble først mottatt på hennes bopel i Oslo den 23. juli 2022 (nesten en måned senere).

Presiseringer av innkjøp: Ettersom det var lørdag kveld kjøpte de klær for tre dager: undertøy, t-skjorte, BH, badetøy, sokker, pyjamas, håndklær, shorts, sandaler, kveldsklær og toalettsaker (hårbørste, tannkrem, tannbørste, såpe, deodorant, shampoo, solkrem, medisiner osv.). Mandag ettermiddag måtte de kjøpe litt mer undertøy og t-skjorter siden de ikke hadde rene klær, og hotellet ikke tilbød vasketjenester. Den 2. juli skulle de til Alicante med ferge. Ettersom klager fortsatt ikke hadde mottatt kofferten måtte hun kjøpe mer klær og en koffert. Klager vil bemerke at de ikke kjøpte dyre klær eller toalettsaker, men kun hva de trengte (i klagers tilfelle for 14 dager). Mange av varene var på salg.

Klagers første skriftlige klage til KLM ble sendt den 13. juli 2022, fire dager etter ankomst i Norge. Hun sendte en ny klage 21 dager etter ankomstdato Ibiza ettersom kofferten fortsatt var savnet. Ettersom hun til slutt mottok kofferten, har hun trukket kravet knyttet til dette. Det er fremsatt krav om dekning av utgifter til innkjøp av nødvendige klær, sko, toalettsaker og ny koffert; totalt 11 225 NOK. Klager krever alternativt standard EU-erstatning. Klager har påpekt at det også bør kunne kreves prisavslag på flybillettene, ettersom bagasje var inkludert, men ikke kom frem (avtalebrudd).

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

KLM har ikke levert tilsvaer til nemnda. Til klager direkte har KLM beklaget at deres bagasje forsvant på KL1497 den 25. juni 2022. For å kunne assistere klager med kravet har de bedt om klagers bankdetaljer. Klager har sendt inn dette, men ikke fått noen tilbakemelding på kravet eller refusjon.

### **Nemnda bemerker**

EU-forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter kommer til anvendelse ved nektet ombordstigning, kansellerte flyvninger eller forsinkede flyvninger. Denne klagen gjelder erstatning for utgifter grunnet forsinket bagasje.

EU-forordning 261/2004 kommer med dette ikke til anvendelse, og det foreligger ikke noe rett til standarderstatning etter denne forordningen.

Det foreligger etter nemndas syn ikke grunnlag for prisavslag på selve flybillettene.

Nemnda viser til at flyselskap er ansvarlig for tap som følge av forsinket reisegods, med mindre det godtgjøres at man har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem, jf. luftfartsloven § 10-20/ Montrealkonvensjonen artikkel 19.

KLM har ikke levert tilsvaer til nemnda. Selskapet har ikke godtgjort at de har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke var mulig.

Klager har levert en detaljert forklaring av deres utgifter, samt supplert med dokumentasjon. Nemnda mener at utgiftene er tilstrekkelig sannsynliggjort, dokumentert og forklart. Det er fremlagt kvitteringer til totalt 1136,87 EUR (cirka 11683 NOK). Klager har bemerket at medisinerne ikke er inkludert i dette beløpet og at hun ikke har kvitteringer på disse, ei eller husker beløpet.

Det anbefales at KLM refunderer til klager kostnaden til nødvendige innkjøp grunnet forsinket bagasje med 1136,87 EUR.

Forbrukerrepresentantene 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.

Bransjerepresentant Gagnes fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at KLM utbetaler 1136,87 EUR til klager.

**Nemndas representanter**

- Edvard Os (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)