

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Utgifter til omruting og forpleining etter kansellering, og erstatning for forsinket bagasje.

### Dato

16.04.2024

### Saksnummer

2023-02058

### Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

## Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Stavanger til Barcelona via Frankfurt 22.04.2023.

Klagers fly fra Stavanger til Frankfurt, LH879, ble kansellert. Klager ble omrutet via København og ankom Barcelona ca. 16 timer etter opprinnelig planlagt ankomst. Omrutingen via København innebar at klager ble over natten i København, og klager måtte derfor overnatte på hotell.

Klager har fremlagt kvitteringer for følgende forpleiningsutgifter i ventetiden:

Mat: 71 NOK + 274,5 DKK

Transport til og fra hotell på Kastrup: 124 DKK + 145 DKK

Overnatting på hotell DKK: 1 178,45 DKK.

Klager oppgir at dette totalt utgjør 2823 NOK.

Da klager ankom Barcelona søndag 23. april dukket ikke klagers bagasje opp. Klager meldte ifra om dette, og fikk beskjed fra bagasjeservice om at de ikke klarte å lokalisere bagasjen og at den derfor mest sannsynlig ikke ville dukke opp før klager var hjemme igjen. Klager fikk også beskjed om at akkurat denne søndagen var alt bortsett fra et turistkjøpesenter med begrenset utvalg åpent.

Klager endte derfor opp med å bruke hele mandagen på å handle inn det mest nødvendige. Ettersom klager er på jobbtur der programmet blant annet var messedeltakelse, kundemøter og formell middag med fiskeriministeren behøvde klager klær og toalettartikler for å se presentabel ut på tilsetningene. Klager hadde heller ikke tid i programmet til å handle inn mer etter denne mandagen. Med tanke på beskjeden hun fikk fra bagasjeservice, handlet hun inn klær slik at hun hadde klær til resten av

uken. Sent mandag kveld får klager beskjed fra resepsjonen på hotellet om at bagasjen hennes hadde blitt lokalisert og ville leveres rundt middagstider neste dag. Bagasjen ble levert som avtalt tirsdag, tre dager forsinket.

Da klager kom hjem til Norge sendte hun tre krav til Lufthansa:

- Et for utleggene til hotell, mat og taxi frem og tilbake til hotellet de sendte henne til: Totalt 2823 NOK
- Et for utlegg klager hadde i tilknytning den forsinkede bagasjen på totalt 9167 NOK (673,06 EUR)
- Et for kompensasjon for forsinkelsen som i henhold til gjeldende satser er 400 EUR

Klager fikk etter hvert utbetalt 595,37 EUR (6 708,12 NOK) fra Lufthansa, der de oppga at 395,37 EUR er for kompensasjon for den forsinkede bagasjen, og 200 EUR er kompensasjon for hotell, mat og transport.

Klager opplyser at hun har fått dekket 6000 fra sitt forsikringsselskap i forbindelse med utlegg til forsinket bagasje. Under saksgangen har klager fått utbetalt 400 EUR i standarderstatning fra Lufthansa.

Klager anfører at det fremdeles gjenstår NOK 2321,84 hun ikke har fått tilbake etter utlegg i forbindelse med forsinkelsen og den forsinkede bagasjen. Det resterende beløpet krever klager dekket.

Klager oppgir at hun til nå har fått dekket 2252,43 NOK ut av 2822,8 NOK krevd for utlegg til forpleining, og at det mangler 569,37 NOK. Klager oppgir videre at hun har krevd 6207,16 NOK for utlegg til kjøp av klær, undertøy, sko og toalettartikler som var nødvendige for formålet med sitt opphold i Barcelona. Klager oppgir at hun av dette har fått utbetalt NOK 4454,69. Klager anfører at det derfor mangler NOK 1752,47 i dekning av utgifter til forsinket bagasje.

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

Lufthansa viser til sak 2023-02058 og informerer om at det ble utbetalt 6,708.12 NOK til klager i juni 2023, og at Lufthansa nå har utbetalt standarderstatning tilsvarende 400 EUR til klager. Lufthansa har totalt utbetalt 11,214.98 NOK til klager. 6708,12 NOK er utbetalt til forpleining og forsinket bagasje, 4506.86 er utbetalt i standarderstatning.

### **Nemnda bemerker**

Klager anfører at det mangler totalt NOK 2321,84 i erstatning etter utlegg i forbindelse med forpleining under forsinkelsen, samt i erstatning for forsinket bagasje.

Klager har fremlagt kvitteringer for forsinket bagasje som viser innkjøp til totalt 790.99 EUR. Nemnda legger til grunn at totalbeløpet for utgifter til forsinket bagasje justert etter valutakursen 24.04.23 utgjør 9 238 NOK.

Klager har videre krevd 2823 NOK til dekning av sine forpleiningsutgifter.

Nemnda legger til grunn at klagers opprinnelige erstatningskrav for forpleiningsutgifter og forsinket bagasje totalt utgjør 12 061 NOK.

Klager har fått utbetalt 6708,12 NOK fra Lufthansa til dekning av forsinket bagasje og forpleiningsutgifter, og har videre fått utbetalt 6000 NOK av sitt forsikringsselskap til dekning for forsinket bagasje.

Nemnda understreker at klager ikke skal ha dekket sitt tap to ganger. Beløp som er utbetalt til klager fra forsikringsselskapet kommer til avkortning i krav om erstatning mot flyselskapet, slik det er lagt til grunn i tidligere nemndspraksis, se bl.a. FLYKN-2023-305, FLYKN-2022-680, FLYKN-2022-409 og FLYKN-2019-4023. Nemnda kan etter dette ikke se at klager har krav på ytterligere erstatning fra Lufthansa.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

**Vedtak**

Nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)

Martine Neerland Brustad (Forbrukerrådet)