

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet forsinket bagasje.

Dato

17.01.2019

Saksnummer

2018-00471

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Oslo til Calgary via Amsterdam den 10. mars 2017. Formålet med reisen var en lenge planlagt tur med venner for å kjøre snøscooter i ekstreme forhold. Forholdene satte strenge krav til utstyr og klær, og klager hadde derfor på forhånd kjøpt inn det han trengte, inkludert GPS og diverse kamerautstyr.

Ved ankomst Calgary oppdaget klager at hans bagasje var borte. KLM sa bagasjen mest sannsynligvis var blitt igjen i Amsterdam, men at den ville bli levert klagers endelige bestemmelsessted, Revelstoke, dagen etter, den 11. mars. Klager fikk beskjed om at han kunne handle inn nødvendig utstyr for senere å få det refundert av KLM.

Da klagers bagasje den 12. mars fremdeles ikke var ankommet, gjorde klager nødvendige innkjøp for å kunne gjennomføre scooterturer de resterende dagene.

Først den 17. mars, en hel uke etter ankomst, mottok klager sin bagasje. Kameratgjengen var da ferdig med sitt opphold og klare for å reise hjem igjen.

Totalt ble klager påført kr 27 825,36 i utgifter (inkludert kr 996,82 i telefonutgifter til KLM).

Da klager kom hjem sendte han et krav til sitt forsikringsselskap, her fikk han kun utbetalt kroner 4 500 grunnet tapsbegrensningsplikt. Klager sendte derfor deretter inn et krav til KLM den 11. april med krav om dekning av de påførte utgiftene. Klager fikk avslag da klagen var sendt inn mer enn 21 dager etter hjemkomst.

Til tross for dette aksepterte KLM forsikringsselskapets regresskrav pålydende kroner 4 500, selv etter at dette kravet ble sendt inn etter reklamasjonsfristen.

KLM og forsikringsselskapet har tilsammen refundert kroner 9 000.

Årsaken til at klager ikke sendte inn klagen til KLM på et tidligere tidspunkt var pågående sak med forsikringsselskapet, samt behov for å innhente nødvendig dokumentasjon fra blant annet kredittkortselskap.

Klagers mener 21-dagers regelen ikke kan forventes å være alminnelig kjent. Klager mener at unntaksregelen i luftfartsloven § 10-27 kommer til anvendelse i denne saken da KLM unnlot å informere klager om 21-dagers regelen da han fikk beskjed om at han på egen hånd kunne handle inn nødvendig utstyr.

Klager mener KLM har opptrådt grovt uaktsomt da han mottok sin bagasje først syv dager etter ankomst. Han krever i henhold til luftfartsloven § 10-20 det resterende beløpet utbetalt, kroner 18 825, med forsinkelsesrenter regnet fra og med 11. april 2017. Videre krever han kroner 10 000 i saksomkostninger.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers bagasje ble levert syv dager forsinket, den 16. mars 2017. Klager sendte inn klage til KLM den 11. april, dette er mer enn 21 dager etter mottatt bagasje.

Det faktum at KLM aksepterte forsikringsselskapets regresskrav var kun basert på godvilje.

I henhold til Montrealkonvensjonens artikkel 31(2) må man ved forsinket gods sende krav mot fraktføreren innen 21 dager etter at bagasjen er gjort tilgjengelig for klager. Videre står det at dersom klagen ikke forelegges fraktføreren innen 21 dager, kan det ikke reises erstatningskrav mot selskapet.

KLM kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klagers bagasje kom en uke forsinket frem til Calgary. KLM er i henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen ansvarlig for tap som følge av forsinket bagasje, med mindre selskapet godtgjør 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 bestridt at det er ansvarsgrunnlag i saken.

Bagasjen ble i dette tilfellet forsinket på vei til feriestedet.

I henhold til luftfartsloven § 10-26 må det ved forsinkelse av bagasje klages senest innen 21 dager etter at bagasjen er gjort tilgjengelig for klager. Blir klagen ikke inngitt innen

den nevnte fristen, faller ethvert krav mot fraktføreren bort, jf. § 10-27. Unntak fra fristen gis bare dersom fraktføreren har handlet svikaktig.

Klager mener 21-dagers regelen ikke kan forventes å være alminnelig kjent, og at unntaksregelen i luftfartsloven § 10-27 kommer til anvendelse da KLM unnlot å informere klager om 21-dagers regelen da han fikk beskjed om at han på egen hånd kunne handle inn nødvendig utstyr.

Nemnda er av den oppfatning at man selv må sette seg inn i de lover og regler som gjelder på ulike livsområder. Luftfartsloven er alminnelig tilgjengelig, og det kan ikke anses som svik fra selskapets side ikke å gjøre oppmerksom på lovbestemte frister i loven som finnes tilgjengelige.

Bagasjen ble gjort tilgjengelig for klager 16. mars 2017 mens klagen først ble fremsatt 21. april. Dette er for sent, og nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Wenche Skeisvoll (SAS)