

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon ved tap av koffert.

Dato

18.04.2024

Saksnummer

2023-01647

Tjenesteytere

Thai Airways

SAS

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billett med KLM den 4. juni 2022 fra Bergen via Amsterdam til Manila. Flyvningen fra Bergen ble kansellert. Klager ble booket om til dagen etter, 5. juni 2022 på følgende rute: SK2865 fra Bergen til København, TG0951 fra København til Bangkok og TG0620 fra Bangkok til Manila. Klager har ikke mottatt standarderstatning i dette tilfellet. Det ble sjekket inn fire koffertene. Ved ankomst Manila manglet alle fire koffertene. Tre av dem kom til rette etter noen uker. Den fjerde og siste har ikke blitt mottatt. Det ble opprettet en PIR-rapport ved ankomst i Manila den 6. juni.

Klager har vært i kontakt med sitt forsikringsselskap angående den tapte bagasjen, og det ble oppgitt en estimert verdi på kr. 32.800. Det har blitt refundert kr. 22.800 fra forsikringsselskapet til klager. De resterende kr 10.000 mener forsikringsselskapet at flyselskapet skal dekke.

Klager krever refundert kr. 10 000 for den tapte kofferten og kr 5.956 for klær som måtte kjøpes i forbindelse med forsinket bagasje fra flyselskapet. Det er mottatt kr. 22.800 fra klagers forsikringsselskap.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Verken Thai Airways eller SAS har inngitt tilsvaret til Transportklagenemnda.

KLM har anført klager hadde billett med KLM fra Bergen til Manila via Amsterdam 4. juni 2023 med ankomst 5. juni 2023 kl. 18:45 (lokaltid).

Det ble en forsinkelse fra Bergen som resulterte i at klager ville mistet sin videreforbindelse. Klager ble dermed automatisk ombooket med SAS fra Bergen til

København og videre med Thai Airways neste dag 5. juni 2023. Ny ankomst i Manila var 6. juni 2023 kl. 12:45 (lokaltid).

Da reisen startet med SAS og endte med Thai Airways, var ikke KLM involvert i transportereringen av bagasjen. KLM mener at klagen må rettes til Thai Airways.

KLM bemerker at det ikke er oppgitt noe referanse på PIR-rapporten fra Thai Airways.

Ifølge KLM sine systemer var KL1190 fra Bergen til Amsterdam 4. juni 2023 forsinket grunnet luftrestriksjoner.

I tilfellet der forsinkelse skyldes luftrestriksjoner, er man ikke berettiget kompensasjon under EU-forordningen.

KLM har lagt til en kommentar i februar 2024 hvor de skriver følgende:

I sak 2023-01647 har det kommet frem nye opplysninger. Som nevnt i tidligere korrespondanse kan jeg bekrefte at KL1190 den 04JUN22 fra Bergen til Amsterdam var kansellert grunnet operative årsaker. Klager har krav på EU261/2004 kompensasjon på 600 EUR.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3. Thai Airways og SAS har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda legger til grunn at klagers koffert må anses som tapt da den ikke har kommet til rette etter flere måneder. Nemnda legger videre til grunn at klager måtte gjøre noen innkjøp grunnet uregelmessighetene med bagasjen.

Blir reisegods skadet eller går det helt eller delvis tapt, er flyselskapet ansvarlig såfremt hendelsen som har forårsaket skaden, er inntruffet på flyet mens godset var i flyselskapets varetekt, jf. luftfartsloven § 10-18 / Montrealkonvensjonen artikkel 17 nr. 2. Passasjeren kan gjøre sine rettigheter etter § 10-18 første og andre ledd gjeldende dersom innskrevet reisegods ikke er kommet frem senest 21 dager etter det skulle ha kommet frem, eller dersom fraktføreren erkjenner at innskrevet reisegods er gått tapt.

Klager har fremlagt PIR-rapporten som ble skrevet på flyplassen etter ankomst. Etter nemndas syn har klager dokumentert at kofferten ble borte under selskapets varetekt.

Basert på klagers forklaring og innsendt dokumentasjon legger nemnda til grunn at verdien av klagers økonomiske tap som følge av forsinket og tapt bagasje overstiger

1288 SDR (Special Drawing Rights), som er grensen for fraktførers ansvar ved befordring av reisegods, jf. luftfartsloven § 10-22 og § 10-24, samt forskrift om fraktførers ansvar for skade ved lufttransport av passasjerer, reisegods og gods § 1 tredje ledd. SDR-satsen i forskrift om fraktførers ansvar for skade ved lufttransport av passasjerer, reisegods og gods § 1 tredje ledd er ikke oppdatert, men Norge er forpliktet til å følge Montrealkonvensjonen og EUs forordning om forsikringskrav til luftfartsselskaper, hvor satsen er oppjustert til 1288 SDR. Dette utgjør det maksimale ansvaret for flyselskapet.

Klager opplyser at han har mottatt 22800 NOK fra sitt forsikringsselskap. Grunnlaget for denne utbetalingen, herunder forsikringsselskapets nærmere vurderinger, er ikke fremlagt for nemnda.

Nemndas flertall - bransjerepresentanten og nemndas leder - viser til at klager har fått dekket mer enn 1288 SDR fra forsikringsselskapet. Forsikringsselskapet vil i utgangspunktet kunne fremme regresskrav mot flyselskapet, oppad begrenset til 1288 SDR, og etter nemndas praksis kommer forsikringsutbetalinger normalt til fradrag ved erstatningsutmåling. Flertallet kan derfor - slik saken er opplyst - ikke anbefale at klager mottar noen ytterligere refusjon fra flyselskapene i henhold til reglene om bagasje.

Mindretallet - forbrukerrepresentanten - viser til at flyselskapet har et ansvar for å dekke tap på opp til 1288 SDR (ca. 18.000 kr per april). Her har ikke flyselskapet dekket noe. At forsikringsselskapet har dekket sin del av det totale tapet, er ikke i veien for at flyselskapet skal måtte dekke sin del i henhold til luftfartsloven. Klager har ikke fått dekket sitt fulle tap, så det er ikke snakk om at klager får dekket samme tap to ganger. Flyselskapet må derfor etter mindretallets syn dekke resterende kr. 10 000.

KLM har imidlertid erkjent at de vil utbetale 600 EUR i standarderstatning for uregelmessigheten på klagers opprinnelige flyvning. Dette i henhold til EU-forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter. Nemnda anbefaler at KLM kontakter klager for å avtale det praktiske rundt utbetalingen.

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at KLM utbetaler 600 EUR som tilbudt. Utover dette anbefales det ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)

Martine Neerland Brustad (Forbrukerrådet)