

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for kansellert reise med hund i kabinen

Dato

21.04.2020

Saksnummer

2019-03267

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt billetter av KLM for seg og sitt reisefølge, 2 voksne, 3 barn + klagers hund, for reise tur/retur Oslo - Amsterdam - Marseille i påsken. To dager etter at de dro fra Oslo fikk klager beskjed fra KLM om at hans returbillett med KL1149 den 19. april 2019 med planlagt ankomst til Oslo kl. 18.35, var kansellert fordi det var et annet flyselskap som skulle operere flyvningen fra Amsterdam til Oslo. Flyselskapet, som heter Stobart Air, aksepterte ikke at man hadde hund med i kabinen. KLM utstedte derfor en ny billett til klager med KLMs flyvning KL1151 fra Amsterdam til Oslo som skulle lande kl. 22.35. Denne billetten ble også kansellert fordi det viste seg at det ikke var plass til flere kjæledyr i kabinen. Enda en billett ble sendt klager og denne gang med KL1221 til Sandefjord/Torp lufthavn med ankomst kl. 23.00. Det var ingen tog- eller bussforbindelse til Oslo, så klager måtte haike til Drammen, vente der til kl. 05.00 da første tog til Oslo gikk. Han kom utslitt hjem kl. 06.00 den 20. april.

Klager sendte to klager til KLM med krav om erstatning for 12 timers forsinkelse, stress og usikkerhet for familien fordi mor og barna måtte reise alene til Oslo. I begge tilfellene fikk han til svar at han måtte kontakte Stobart Air. Han fikk ingen begrunnelse for avslaget og heller ingen kontaktopplysninger til Stobart Air. Klager anfører at han hadde kontrakt med KLM og at han ikke kan forstå hvorfor han måtte kontakte KLM's underleverandør i dette tilfellet. På billetten står det at det er KLM som opererer flyvningene.

Klager krever 250 euro, tilsvarende 350 euro i reisekuponger, i erstatning for hver av de reisende, totalt 1750 euro i reisekuponger, for forsinkelsen og ulempen ved å måtte splitte reisefølget i Amsterdam.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM viser til EU-forordning 261/2004 og har tilbudt klager en erstatning på 250 euro, eller alternativt 350 euro i reisekupong, for forsinkelsen på hans hjemreise den 19. april 2019. KLM vil erstatte eventuelle utgifter klager har hatt på reisen fra Sandefjord/Torp lufthavn og til Oslo og har bedt klager sende dem kvitteringer og bankkontoinformasjon. Klagers reisefølge reiste på sine opprinnelige billetter og på en separat bestilling. De ankom Oslo uten forsinkelse.

På bakgrunn av dette kan ikke KLM tilby erstatning til klagers reisefølge.

Nemnda bemerker

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 4 at dersom en passasjer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal flyselskapet umiddelbart gi dem erstatning i samsvar med forordningens artikkel 7, samt assistere dem i samsvar med artikkel 8 og 9, dvs. tilby dem valget mellom refusjon av billetten eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, samt tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden og eventuelt hotellinnkvartering om nødvendig.

I billettene som klager har lagt frem for nemnda, er det ikke opplyst at det var flyselskapet Stobart Air som skulle operere flyvningen den 19. april fra Amsterdam til Oslo med KL1149. Stobart Air tar ikke med kjæledyr i kabinen og da KLM oppdaget dette ble klagers billett kansellert og han ble omrutet til en senere flyvning til Oslo med KLMs rute KL1151. Da det viste seg at det ikke var plass til klagers hund i kabinen fordi det allerede var booket inn flere andre kjæledyr, fikk han enda en ny billett og denne gang til Sandefjord/Torp lufthavn. KLM har i sitt tilsvarende svar til nemnda ikke kommentert at klager ikke fikk reise med hunden på sin opprinnelige billett og heller ikke forklart hvorfor ikke klager ble omrutet, eller fikk tilbud om transport helt frem til Oslo.

KLM har tilbudt klager erstatning i henhold til forordningens artikkel 7 for at han ble nektet å fly med sin hund medfølgende i kabinen og dermed ankom forsinket frem til Oslo fordi han måtte omrutes til en senere flyvning. Klagers reisefølge ble ikke forsinket på hjemreisen og vil derfor ikke ha krav på standarderstatning i henhold til forordningen. Klager fikk ikke en akseptabel omruting helt frem til endelig bestemmelsessted som var Oslo. KLM har tilbudt klager erstatning for eventuelle utgifter han hadde ved å komme seg fra Torp Lufthavn og hjem. Det er ikke opplyst i saken hvor mye utgifter klager eventuelt hadde til togbillett fra Drammen til Oslo, men dette skal erstattes klager mot fremleggelse av kvittering eller dokumentasjon for prisen på togbilletten.

Flyselskapet er forpliktet til å tilby omruting helt frem til bestemmelsesstedet i henhold til passasjerens opprinnelige reisebestilling. Nemnda finner grunn til å påpeke at omrutingen klager ble tilbudt ikke var tilstrekkelig. Avstanden fra Torp til Oslo er ca. 120 km og til Gardermoen 176 km. Det var sent på kvelden da klager landet på Torp, og det var ikke sørget for informasjon om eller lagt til rette for videre transport samme kveld eller for overnatting og transport til Oslo dagen etter.

Verken EU-forordning 261/2004, luftfartsloven eller Montrealkonvensjonen har regler om dekning av ikke-økonomisk tap eller kan tolkes slik at det åpnes for dette. I norsk erstatningsrett er regelen at ikke-økonomisk tap ikke har erstatningsrettslig vern med mindre det finnes en særskilt hjemmel for dette. Det gis kun erstatning for økonomisk tap.

EU domstolens dom av 6. mai 2010 i sak C-63/09 Axel Walz - Clickair som har vært anført som hjemmel for å tilkjenne erstatning for ikke-økonomisk tap, gir etter nemndas flertalls syn - leder og bransjerepresentantene - ikke i seg selv hjemmel for å tilkjenne ulempeerstatning. Dommen gjaldt begrensingsregelen i Montrealkonvensjonen artikkel 22 jf. artikkel 17 om erstatning for personskade på passasjer samt bagasjeskader. Retten kom til at hverken ordlyden i artikkel 22 eller artikkel 17 kunne tolkes slik at man ønsket å begrense selskapenes erstatningsansvar til bare økonomisk skade og ikke ikke-økonomisk skade. Etter flertallets syn må dommen forstås slik at den legger til grunn at det har vært et rettslig grunnlag i utgangspunktet for å tilkjenne ulempeerstatning, og at de nevnte artikler ikke er ment å begrense et slikt erstatningsansvar.

Etter dette er det flertallets syn at det ikke finnes noen særskilt hjemmel for å tilkjenne erstatning i en sak som denne.

Mindretallet - forbrukerrepresentanten - er av en annen oppfatning og mener luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen art 19 åpner for å tilkjenne ulempeerstatning. Luftfartsloven er en kodifisering av Montrealkonvensjonen. Luftfartslovens ordlyd i § 10-20 er «tap», mens Montrealkonvensjonens art 19 (dansk versjon) er «skade». Det legges til grunn at det ikke er tilsiktet en realitetsendring. Ved forståelsen av konvensjonens og luftfartslovens innhold må EU-domstolens tolkninger tillegges betydelig vekt. I sak C-63/09 «Click-air», note 22, la domstolen til grunn at begrepet «damage» omfatter både ikke-økonomisk og økonomisk tap. Dette må etter mindretallets syn også legges til grunn for luftfartsloven § 10-20 og Montrealkonvensjonen art 19.

Klager ble i denne saken påført ekstra påkjenning ved at han ble booket om 2 ganger og deretter omrutet til feil destinasjon, noe som påførte ham ekstra tid og krefter for å komme hjem. Mindretallet mener derfor at klager burde ha fått kompensasjon for dette.

Nemnda finner på bakgrunn av dette ikke grunnlag for erstatning for den ulempe klager og hans familie ble utsatt for på hjemreisen.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Saken er behandlet med bare én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften § 5-5 (5).

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager og hans reisefølge tilkjennes erstatning utover det flyselskapet har tilbudt klager.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Camilla Dragvoll (Fredrikstad og Oslo FagAkademi)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)