

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon grunnet ødelagt ferie som følge av tapt bagasje

Dato

11.02.2013

Saksnummer

515/12F

Tjenesteyter

KLM

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste med familie og venner fra Bergen til Nice via Amsterdam den 3. juli 2012. Gruppen på 11 personer skulle deretter på middelhavscruise for å feire klagers 60 års dag. Problemene startet allerede på Flesland. Grunnet overbooking av KL1184 fra Bergen til Amsterdam ble klager og 2 til i følget splittet fra resten av gruppen for å reise via Oslo.

Da gruppen endelig ankom Nice viste det seg at 8 av 11 koffertene manglet. Noen av koffertene ble levert diverse anløpshavner underveis på cruiset, mens noen aldri dukket opp. I påvente av at bagasjen skulle komme ble det ikke gjort innkjøp av nye klær. Da beskjeden om at ikke alle koffertene ble levert kom, var det for sent å handle da cruisebåten skulle gå.

Dette medførte store problemer for de i gruppen som ikke mottok bagasjen. Klər som skulle benyttes til utflukter, middager og på dagtid var borte, og klagerne måtte avlyse utflukter og gå i upassende og ubehagelige antrekk hele reisen.

Ferien til gruppen ble helt ødelagt av denne hendelsen. Selv de som mottok bagasjen ble påvirket av at resten av gruppen ikke hadde en hyggelig ferie.

Klager krever kompensasjon for ødelagt ferie.

Det vises for øvrig til klagers brev.

KLM har i det vesentlige anført:

KL1184 var dessverre overbooket, slik at enkelte passasjerer ble ombooket via Oslo.

I henhold til EU-forordning 261/2004 har passasjerer som grunnet overbooking blir nektet ombordstigning krav på 400 euro i erstatning på strekninger over 1 500 km. Det står videre at dersom flyselskapet klarer å ombooke passasjerene slik at de lander på bestemmelsesstedet under 3 timer etter opprinnelig ankomsttid, kan dette beløpet halveres. KLM ønsker derfor å tilby de tre passasjerene som ble omrutet via Oslo 200 euro hver. Alternativt reisegavekort til en verdi av 400 euro hver.

KLM beklager at klagernes bagasje ble borte. KLM vil vurdere å erstatte klagernes utgifter mot originale kvitteringer.

KLM kan dessverre ikke imøtekomme klagernes krav utover det som allerede er tilbudt.

Nemnda bemerker:

Det fremkommer av EU-forordning 261/2004 at når flyselskapet har rimelig grunn til å forvente at det ikke er plass til alle passasjerer som har reservasjon på en flygning, skal det først oppfordre frivillige til å gi avkall på sin reservasjon mot en form for kompensasjon på vilkår som avtales mellom den berørte passasjer og flyselskapet. Dersom det ikke melder seg et tilstrekkelig antall frivillige til at de resterende passasjerene med reservasjon kan komme med på flygningen, kan flyselskapet nekte passasjerer ombordstigning mot sin vilje.

Klager har gitt en beskrivelse av hva som skjedde da hun ble nektet ombordstigning. KLM har ikke kommentert denne, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda konstaterer således at KLM i den foreliggende situasjon ikke gikk frem etter forordningens bestemmelser.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ble omrutet slik at hun kom frem til det endelige bestemmelsesstedet mindre enn tre timer etter planlagtankomsttid. Dette gir rett til en standardisert erstatning etter forordningen på 200 euro per person. KLM har tilbudt seg å betale dette, men er avhengig av betalingsinformasjon fra klager.

Deler av bagasjen kom forsinket frem. En koffert kom ikke frem i det hele tatt.

KLM er i henhold til luftfartsloven § 10-20/ Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse av bagasje. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09).

Nemnda forstår klager slik at de direkte utgifter til innkjøp av klær er erstattet av klagers forsikringsselskap. Nemnda vil anbefale at de som manglet deler av sin bagasje i tillegg gis en erstatning for den ulempen de ble påført på 2000 kroner per person. Nemnd anbefaler videre at den som først fikk sin koffert etter hjemkomst og den som fikk kofferten dagen før hjemkomst gis en erstatning på 3 000 kroner. Derom disse personene også fikk forsinket bagasje, inngår ulempen for dette i de anbefalte 3 000 kronene.

Nemnda har forståelse for at hele reisefølget ble påvirket av bagasjeproblemene, men kan ikke se at det ut fra gjeldende regelverk er grunnlag for å anbefale erstatning til de som fikk sin bagasje som forutsatt.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at KLM utbetaler 2 000 kroner per person til de som fikk sin bagasje forsinket. Nemnda anbefaler videre at KLM betaler en erstatning på 3 000 til den person som ikke fikk sin bagasje før etter reisen var avsluttet, og til den som fikk kofferten dagen før hjemreisen.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.