

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning som følge av kansellering og savnet bagasje.

Dato

12.10.2011

Saksnummer

147/11F

Tjenesteyter

KLM

Krav om erstatning som følge av kansellering og savnet bagasje.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Los Angeles via Amsterdam den 19. desember 2010 med KL1140.

Grunnet dårlig vær i Amsterdam ble klager nektet ombordstigning, og måtte stå 5 timer i kø for å booke om billettene til neste ledige fly den 21. desember.

Klager synes hendelsen var lei, men at KLM alt i alt håndterte situasjonen bra.

Den 21. desember derimot utspilte service nivået seg annerledes.

Ved innsjekk fikk klager beskjed om at innreisepapirene til USA ikke var i orden, og ble bedt om å henvende seg i billettsranken til KLM.

Her ble de møtt av en lite profesjonell og krangete dame, som anklaget klager for ikke å ha fylt ut innreisepapirene korrekt. Tre ganger forsøkte de på automaten, men da tiden rant ut fikk de til slutt beskjed av damen om at de kun fikk sjekket inn bagasjen til Amsterdam.

I Amsterdam var ikke bagasjen ankommet. Grunnet liten tid løp klager til innsjekk, og fikk hjelp av en agent til å printe ut boardingpassene. Klager rakk så vidt avgangen til Los Angeles.

Ved ankomst USA var bagasjen ikke ankommet. Den ble fraværende hele ferien. Klagers sønn tilbragte store deler av ferien med å ringe KLM uten å lykkes.

Klager måtte kjøpe nye klær og toalettartikler, samt medisiner og nye julegaver til barnebarna.

Klager synes hendelsen var svært ubehagelig og krever erstatning for både den 19. og den 21. desember.

KLM har i det vesentlige anført:

Grunnet ekstreme værforhold ble klager dessverre nektet ombordstigning den 19. desember 2010.

KLM ønsker å erstatte klagers utgifter den 19. desember på NOK 1 000, samt gi en bonus på 3 000 poeng på klagers KLM fordelskort.

KLM beklager hendelsen vedrørende savnet bagasje. Siden klager allerede har fått erstattet tapte eiendeler fra sitt forsikringsselskap kan KLM ikke gi ytterligere kompensasjon.

Men KLM ønsker å tilby klager reisegavekort på NOK 800 per person for tort og svie.

Det vises for øvrig til KLMs brev.

Nemnda bemerker:

KLM har tilbudt klager en erstatning på kr 1.000 for utgifter klager ble påført som følge av at klagerne ikke fikk reise den 19. desember 2010. Dersom utbetalingen ikke har funnet sted, anbefaler nemnda at dette gjøres.

Nemnda legger på bakgrunn av klagers beskrivelse til grunn at en av klagerne kofferter kom forsinket frem mens den andre ikke kom til rette før etter at reisen var avsluttet. Flyselskapet er ansvarlig for tap som klager er påført i denne forbindelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan forlanges for å unngå skaden, eller at det ikke har vært mulig for dem, jf. Montrealkonvensjonen artikkel 19.

KLM har i dette tilfellet ikke godtgjort at unntaksbestemmelsen kan gis anvendelse. Selskapet plikter således å erstatte klagers skade. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne har fått dekket sitt økonomiske tap av forsikringsselskapet. Klager kan således ikke kreve det samme tapet dekket av flyselskapet.

Det var til stor uleilighet for klagerne at bagasjen kom forsinket frem/ikke kom frem. Nemnda anbefaler at klagerne av denne grunn gis en erstatning for ikke-økonomisk tap på kr 1.000. Nemnda viser til EU domstolens sak C-63/09: Walz - Clickair.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager gis en kompensasjon på 1 000 kroner.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.