

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse, samt erstatning for ødelagt bagasje.

### Dato

13.03.2018

### Saksnummer

2017-01495

### Tjenesteytere

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Havana til Oslo via Amsterdam den 3. juli 2016 kl 16.50 med ankomst Oslo lokal tid kl 11.05 dagen etter.

Flight KL724 fra Havana til Amsterdam ble i overkant av en time forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Hun ankom Gardermoen kl 16.35, 5 1/2 time forsinket.

Klager stiller seg kritisk til at hun og reisefølget ikke ble booket om til tidligere fly fra Amsterdam til Oslo. Videre mener hun servicen KLM utførte var lite tilfredsstillende.

Klagers bagasje ankom hennes hjemsted to dager forsinket. Kofferten til en verdi av kroner 1 000 var da i tillegg skadet. Da kofferten ble levert den 6. juli var klager på vei på ferie sammen med sin familie. Hun begynte å samle sammen kvitteringer og informasjon for å sende inn klage til KLM etter hun var kommet hjem den 25. juli 2016. Klager var ikke klar over at hun måtte melde fra om skadet bagasje innen sju dager. Hun mener derimot at KLM burde ha oppdaget skaden da denne var veldig synlig(klager har fremlagt bilder av skaden), og gjort henne oppmerksom på denne ved levering, samt informert henne om gjeldende regler.

Da klager ikke visste hvor lenge kofferten ville være forsinket, gikk hun til innkjøp av nødvendige hygieneartikler, legemidler og kosmetikk for tilsammen kroner 2 265. Klager har fremlagt kvitteringer og utskrift av bankkonto, og krever disse utgiftene refundert.

KLM har vært i kontakt med klager for å tilby erstatning. Klager mener det er viktig at Flyklagenemnda får vurdere helheten i saken og valgte derfor å avslå inntil saken har vært til behandling.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av utgifter til mat i ventetiden, 600 kroner per person. Videre

krever hun erstatning for ødelagt bagasje kroner 1 000, samt refusjon av utgifter til diverse toilettartikler kroner 2 265. Klager krever også utbetalt ikke-økonomisk erstatning basert på praksis utviklet etter EU-domstolens sak Walz-Clickair av 06.05.2010, C-63/09.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

KL724 ble forsinket 1 time og 4 minutter grunnet kraftig regn og tordenstorm rundt Jose Marti Int. Airport i Havana. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Flyet landet i Amsterdam 48 minutter forsinket, noe som medførte at klager mistet sin videreforbindelse til Oslo. Klager ble booket om til neste ledige fly, KL1147. Avgangen før med KL1145 var fullbooket.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor KLMs kontroll.

KLM har vært i kontakt med klager og har av godvilje tilbudt henne kompensasjon for ødelagt bagasje med kroner 1 000, samt 120 euro for mat og drikke for to personer for venting i fem timer. Dette til tross for at klager verken har meldt om skadet bagasje innen 7-dagers fristen, eller har fremlagt kvitteringer for utgifter til mat. Klager var ikke interessert i å diskutere tilbudet.

I tråd med Montrealkonvensjonen plikter en passasjer å melde fra om skadet bagasje innen 7 dager etter at den er mottatt. Så fremt klager ikke fremlegger bevis på at dette er gjort, kan KLM ikke imøtekomme hennes krav om erstatning.

KLM er kjent for å yte god service. Når kunder likevel opplever det motsatte tar KLM dette med stor bekymring. KLM jobber kontinuerlig med å forbedre sin kunderservice. Dessverre er ikke dårlige service kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004.

KLM ønsker å refundere klagers utgifter til mat i ventetiden mot kvitteringer eller bankutskrift, men kan ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

Det vises for øvrig til KLMs brev.

### **Nemnda bemerker**

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261 / 2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser med videre, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda mener at flyselskapet KLM har godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet:

KLM har fremlagt dokumentasjon som viser at KL724 fra Havana til Amsterdam ble forsinket 1 time og 4 minutter grunnet kraftig regn og tordenstorm, med den følge at klager og hennes reisefølge mistet sin videre forbindelse til Oslo. Den samme dokumentasjonen viser at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. KLM kunne ikke gjort noe for å forhindre værforholdene.

Klager ble booket om til neste ledige fly til Gardermoen, og ankom endelig bestemmelsessted 5 1/2 time forsinket. Nemnda anser dette å være innen rimelig tid.

Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

Ødelagt bagasje

Luftfartsloven § 10-26 lyder:

"Mottas innskrevet reisegods eller gods uten klage fra mottakerens side, formodes godset å være utlevert i god stand og overensstemmende med befordringsdokumentet eller de på annen måte registrerte opplysninger, jf. § 10-15 annet ledd første punktum, om ikke annet blir godtgjort.

Er godset skadet eller delvis tapt, må mottageren klage om det til fraktføreren umiddelbart etter at skaden eller tapet oppdages, og senest innen 7 dager for innskrevet reisegods og 14 dager for gods, regnet fra mottakelsen. Ved forsinkelse må det klages senest innen 21 dager fra den dag da godset ble stilt til rådighet for mottakeren. Enhver klage skal være skriftlig og overlevert eller avsendt innen fristens utløp."

Det følger av luftfartsloven § 10-27 at dersom klage om skaden ikke blir gitt innen den frist som følger av § 10-26, her innen 7 dager, faller ethvert krav mot fraktføreren bort, med mindre han har handlet svikaktig.

I dette tilfellet meldte ikke klager fra om skaden innen 7 dager slik loven krever. KLM plikter etter dette ikke å erstatte skaden. KLM tilbød muntlig å betale kr 1000 kr for skaden. Dette tilbudet avslo imidlertid klager.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold på dette punktet.

## Forsinket bagasje

Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinket bagasje.

Bagasjen ble i dette tilfellet ikke forsinket på vei til feriestedet, men på hjemreisen. Den ble levert hjemme hos klager etter to dager. Nemnda har forståelse for at det er irriterende å måtte vente på bagasjen, men kan ikke se at dette var så belastende at det kan gi noe grunnlag for ulempeerstatning.

Når det gjelder innkjøp av nødvendige toalettartikler og medisiner, er dette et tap som etter nemndas oppfatning bør erstattes med et rimelig beløp. Klager har lagt frem kvitteringer på innkjøp av toalettartikler og nødvendige legemidler som beløper seg til kr. 2 265.

Nemnda anbefaler at KLM dekker dette tapet og refunderer klagers dokumenterte utgifter til mat i ventetiden slik KLM har tilbudt.

### Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold i sitt krav om standarderstatning og ikke-økonomisk tap, men anbefaler at KLM betaler for dokumenterte innkjøp av medisiner og hygieneartikler samt mat i ventetiden.

### Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)