

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ødelagt bagasje.

Dato

15.12.2017

Saksnummer

2017-00443

Tjenesteytere

KLM

KLM

Alitalia

Klager har i det vesentlige anført

Klageren reiste fra Trondheim til Amman via Amsterdam og Paris den 27. oktober 2016. Han måtte betale kroner 1 137 i gebyr for å sende en barnesykkel som spesialbagasje, selv om han på forhånd hadde blitt fortalt at dette ville koste ca kroner 700. Sykkelen var godt emballert. Klageren kjøpte sykkelen i Norge da det er svært vanskelig å få tak i kvalitetssykler i Amman. Sykkelen var en gave til hans sønn.

Da klageren ankom Amman var hans bagasje ikke ankommet. Da klageren fikk sin bagasje først etter tre dager var sykkelen ødelagt. Det var også et 20-30 cm stort hull i klagerens koffert, denne ble kjøpt i 2015 til ca kroner 650-900. Også andre kolli var påført skitt og mindre skader. Klageren viser til fremlagte bilder.

Sykkelen lar seg heller ikke reparere i Amman da sykkelverksteder er så og si ikke-eksisterende.

KLM hevder klageren ikke har klaget innen fristen. Dette stemmer ikke, da klageren meldte sin bagasje savnet ved ankomst Amman. Det vises til fremlagt skaderapport.

Klageren krever refusjon av gebyr kroner 1 137, erstatning for tapt sykkel kroner 3 999, samt erstatning for ødelagt koffert kroner 900. Klageren krever også erstatning for den lange flyforsinkelsen, kroner 6 000.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I henhold til Montrealkonvensjonen plikter passasjerer å sende inn skriftlig klage innen 7 dager etter hjemkomst. Videre plikter han å fremlegge bevis på skaden eller kvittering for utgift til reparasjon av skaden. Klageren har ikke kunnet fremlegge noe av dette.

Klageren mottok sin innsjekkede bagasje den 31. oktober 2016, men han sendte inn klage først den 8. november.

Til tross for ovennevnte har KLM av godvilje utbetalt kroner 2 036 til klageren. KLM ønsker videre å refundere utgiftene til reparasjon av sykkel mot kvittering. Flyselskapet kan ikke imøtekomme klagerens krav utover dette.

Det vises for øvrig til KLMs brev.

Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer mer enn 3 timer forsinket frem til det endelige bestemmelsesstedet, gir passasjerene 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 artikkel 6, jf artikkel 7, jf artikkel 5 nr 3 og EU-domstolens avgjørelser i Sturgeon m.fl. mot Condor (C-402/07) og Nelson med flere mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10).

Klageren mener at han er berettiget 6 000 kroner i erstatning for ikke-økonomisk skade for at det oppsto en lengre forsinkelse i Amsterdam. Nemnda ser imidlertid ingen holdepunkter for at han kom forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted - Amman. Han er da ikke berettiget standarderstatning (som på grunn av reiseavstanden i dette tilfellet, ville utgjort 600 euro).

KLM er fraktfører i luftfartslovens forstand. Etter luftfartsloven § 10-18 første ledd, første punktum, er selskapet da ansvarlig for skader på reisegods "såfremt den hendelse som har forårsaket skaden, er inntruffet ombord på et luftfartøy eller mens godset var i fraktførerens varetekt". Det er ikke anledning til å ta forbehold i generelle vilkår som begrenser fraktførers ansvar etter luftfartsloven.

Mottas innskrevet reisegods uten klage fra mottakers side, formodes godset å være utlevert i god stand om ikke annet blir godtgjort, jf luftfartsloven § 10-26 første ledd. Er godset skadd eller delvis tapt, må mottakeren klage 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", jf bestemmelsens andre ledd.

Slik saken er opplyst for nemnda, er denne fristen oversett i dette tilfellet:

Klageren mottok bagasjen 31.10.2016 og klagde ikke over at bagasjen var skadet før 08.11.2016. Det foreligger ingen opplysninger om at det ikke var mulig for klageren å klage innen fristen. Han har da ikke rett til erstatning for ødelagt bagasje.

Etter luftfartsloven § 10-20 er KLM også ansvarlig for tap som følge av at bagasjen kommer forsinket frem.

Klageren har her ikke vist til noe økonomisk tap som følge av at bagasjen kom 3 dager forsinket frem.

Nemndas flertall - leder og representantene for forbrukerne - mener at klageren derimot har rett til erstatning for ikke-økonomisk tap som følge av forsinket bagasje:

Det fremgår av EU-domstolens dom av 06.05.2010 (Walz-Clickair) at beløpsbegrensningen i Montrealkonvensjonen artikkel 22 omfatter såvel økonomisk som ikke-økonomisk tap. Etter flertallets syn omfatter luftfartsloven § 10-20 det samme tapsbegrepet siden loven bygger på Montrealkonvensjonens bestemmelser.

Slik flertallet forstår klageren, ble både han og sønnen veldig skuffet over at sykkelen ikke kom frem i tide. At kofferten kom forsinket frem, bidro også til at kvaliteten på ferien med familien i Amman ble forringet. Flertallet mener at erstatningen skjønnsmessig kan settes til 3 000 kroner. Erstatningen som han allerede har fått utbetalt - 2 036 kroner - kommer til fradrag.

Mindretallet - flyselskapenes representanter - påpeker at norske domstoler tradisjonelt har vært tilbakeholdne med å tilkjenne erstatning for "non-material damage" eller "tort og svie" i kontraktsforhold. Basert på denne praksisen mener mindretallet at det ikke er grunnlag for å tilkjenne ulempeerstatning i dette tilfelle.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at KLM betaler 3 000 kroner til klageren med fradrag av eventuell tidligere betaling.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Linda Olsen (Norwegian)