

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon grunnet forsinket bagasje.

Dato

31.10.2016

Saksnummer

2016-00080

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Oslo (KL1144) til Venezia, via Amsterdam (KL1655) den 3. september 2015 kl. 11:50.

Bagasjen kom ikke frem til Venezia, og klager, som skulle på cruise, måtte reise uten bagasje. Bagasjen kom først til rette 28. september. Klager var da tilbake i Norge.

Klager har fått dekket faktiske utgifter, men påpeker at ferien ble totalt ødelagt uten deres bagasje. Dette fordi de under hele reisen ble informert om at bagasjen skulle komme «neste dag».

Klager krever kompensasjon for forsinket bagasje.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM har tilbakebetalt alle utgifter som klager har dokumentert.

Ettersom klager valgte å reise med Viking Cruises uten deres bagasje, mener KLM det ikke er mulig å anse dette som et tap.

KLM kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagernes bagasje ikke kom frem til Venezia. Klagerne måtte således reise på cruise uten bagasjen. Nemnda legger videre til grunn at KLM gjentatte ganger beroliget klager med at bagasjen ville komme frem neste dag, hvilket den ikke gjorde. Nemnda legger til grunn at mye tid gikk med til ettersporing av bagasjen, innkjøp / forsøk på innkjøp av klær mv., og at utbyttet av cruiset dermed ble redusert.

KLM er i henhold til luftfartsloven § 10-20 / Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse av bagasje. Tapet er begrenset til 1 131 SDR, om lag NOK 12 790, per passasjer, jf. luftfartsloven § 22, jf. forskrift av 6. januar 2011 nr. 9 og Montrealkonvensjonen 22. Begrensningene gjelder så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU- domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair.

Klagerne har fått dekket utgifter til innkjøp av klær mv. av sitt forsikringsselskap og KLM. Spørsmålet om klagerne har rett ytterligere erstatning.

En samlet nemnd er av den oppfatning at klagerne har fått dekket sitt økonomiske tap gjennom utbetalingen fra KLM og forsikringsselskapet. Manglende/reduisert utbytte av cruiset mv. må etter nemndas vurdering anses som et ikke-økonomisk tap.

Nemnda har ved vurderingen av om klagerne har rett til erstatning for ulempen de ble påført delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at det følger av EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair at forsinkelse gir rett til erstatning av så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap. Flertallet anbefaler at KLM utbetaler en erstatning på 2 000 kroner per person.

Mindretallet, flyselskapenes representanter, er av en annen oppfatning. Mindretallet viser til at norske domstoler har vært tilbakeholdne med å tilkjenne erstatning for "non-material damage" eller "tort og svie" i kontraktsforhold, og basert på denne praksisen mener nemndas mindretall at det ikke er grunnlag for å tilkjenne ulempeerstatning i dette tilfellet.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at KLM utbetaler ytterligere NOK 2 000 per person.

Nemndas representanter

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Linda Olsen (Norwegian)

Camilla Rise (NHO luftfart)