

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og dekning av innkjøp grunnet forsinkelse/ manglende tilgang til bagasje. Krav om dekning av tapt forhåndsbestilt overnatting.

Dato

19.01.2023

Saksnummer

2022-01440

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle fly med KLM fra Trondheim til Aruba via Amsterdam den 18. juni 2022 (KL1172 kl. 06:00-08:15 og KL765 kl.13:45-17:30).

Flyvningen fra Trondheim til Amsterdam ble først forsinket 30 minutter grunnet teknisk feil. Etter hvert fikk passasjerene gå ombord, men flyet måtte returnere til gate fordi samme feil oppstod på nytt. Teknisk personell måtte flys inn fra Amsterdam og ny flytid ble satt til kl.18.00 samme dag. Etter noen timer fikk passasjerene beskjed om at flyet var forsinket til søndag den 19. juni kl.07.00, med videreforbindelse fra Amsterdam til Aruba kl. 13:45. Ny tid ble ca kl. 12.00. Flyet sto flyet enda en stund på bakken før de dro ca 30 minutter senere. Klager med reisefølge landet i Amsterdam 45 minutter etter flyet til Aruba var dratt, og neste fly dit gikk samme tid neste dag. Hos kundeservice til KLM inne på flyplassen fikk klager beskjed om at de ikke fikk ut bagasjen pga utfordringene på Schiphol. Den ansatte klager snakket med sa at de fikk 100 euro hver å handle for som KLM skulle dekke dersom de sendte inn kvittering. Klager med reisefølge fikk ordnet hotell ved flyplassen og kom tilbake neste dag for flyet som gikk kl. 13.45. ankomst i Aruba ble med dette den 20. juni 2022 kl. 17:30.

KLM har dekket overnattinger, transport og mat underveis ved forsinkelsen.

Det er fremsatt krav om standarderstatning på 600 EUR per person i henhold til EU-forordning 261/2004, dekning av klesinnkjøp da de ikke fikk tilgang til bagasje (196 EUR). Klager hadde også forhåndsbestilt og betalt hotell gjennom Airbnb ved ankomststedet. 2 av 6 netter ble ikke benyttet grunnet forsinkelsen. Kraver krever refusjon av disse nettene (5047 NOK).

Klager har fått kompensasjon fra KLM pålydende 2613 NOK uten forklaring på hva dette var kompensasjon for.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM har ikke levert tilsvaret til nemnda.

Til klager direkte har KLM svart at situasjonen berettiger til kompensasjon, og at de derfor har arrangert en overføring av 2613 NOK til klagers konto.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til standarderstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i *Sturgeon m.fl. mot Condor* (C-402/07) og *Nelson m.fl. mot Lufthansa* (C-581/10 og C-629/10).

Nemnda finner det godtgjort at KL1172 ble forsinket helt frem til ettermiddagen den 19. juni 2022. Grunnet forsinkelse rakk ikke klager hverken opprinnelige eller nye oppsatte videreforbindelse til Aruba.

KLM har ikke levert tilsvaret til Transportklagenemnda og har således ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager med reisefølge har med dette rett på 600 EUR per person i standarderstatning.

Klager har videre krevd refusjon av utgifter til klær i ventetiden, da de ikke fikk tilgang til sin bagasje i ventetiden. Det ble kjøpt inn tre t-skjorter, to pakker med sokker og 3-pk undertøy. Dette er ikke en utgift som kan kreves dekket gjennom forpleiningsrettighetene i EU-forordning 261/2004. Klager har imidlertid anført at dette var basert på avtale med KLM på flyplassen da de ikke fikk utlevert sin bagasje. Ettersom KLM ikke har imøtegått at det foreligger en slik avtale, anbefaler nemnda at utgiften dekkes (196 EUR). Slik nemnda ser det var årsaken til dette tapet at de ikke fikk tilgang på bagasjen i ventetiden, og ikke selve flyforsinkelsen. Utgiften skal derfor ikke samordnes med standarderstatningen etter EU-forordning 261/2004, men komme i tillegg.

Det siste tapet nemnda skal vurdere er klagers forhåndsbestilte overnatting på ankomststedet. Nemnda mener en slik utgift i utgangspunktet vil kunne kreves dekket

etter luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19. Slik nemnda ser det var det årsakssammenheng mellom forsinkelsen og klagers tap, og basert på samme begrunnelse som ovenfor kan ikke nemnda se at selskapet kan unntas fra erstatning basert på force majeure. Nemnda mener likevel at utgiften må anses dekket av standarderstatningen så fort KLM utbetaler denne, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 12. Det fremgår av denne bestemmelsen at erstatning gitt i henhold til forordningen kan trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Det er fast praksis i nemnda for å anbefale anvendelse av denne fratrekksregelen.

Samlet sett mener nemnda at klager har rett på 600 EUR per person (totalt 1200 EUR) i standarderstatning, samt 196 EUR for nødvendige innkjøp pga manglende tilgang til bagasje. KLM kan ved utbetaling gjøre fratrekk for allerede utbetalte 2613 NOK.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at KLM utbetaler standarderstatning på 600 EUR per person (totalt 1200 EUR), samt utgift til innkjøp pga manglende bagasje (196 EUR). KLM kan gjøre fratrekk for allerede refunderte 2613 NOK.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Christine Alette Benum (Widerøe)