

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet kansellering, samt refusjon av utgifter grunnet forsinket bagasje.

Dato

03.03.2023

Saksnummer

2022-02119

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager (fem personer) skulle reise fra Ålesund til Milano via Amsterdam den 1. juli 2022 med KLM. Klagers flyvning fra Amsterdam til Milano med KL1637 ble kansellert, og klager ble booket om til samme flyvning 24 timer senere.

Det var kaotiske tilstander i Amsterdam med mange kansellerte fly. Klager måtte selv ordne hotell, og klager booket de to rimeligste rommene hun kunne finne til sin familie, pris 295,77 + 234,27 euro på Novotel Amsterdam Schiphol Airport.

Siden klager ankom Milano et døgn forsinket, var det umulig å avbestille det forhåndsbestilte hotellet. Klager måtte derfor bestille ny overnatting i Milano fra 2. - 3. juli, pris 193 euro + 172 euro.

Klagers bagasje ble forsinket og ankom Milano etter en uke.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av utgifter til hotell, mat og nødvendig utstyr i forbindelse med forsinket bagasje:

Standarderstatning 400 euro per person, totalt 2 000 euro

Hotell i Amsterdam 295,77 euro + 234,27 euro

Hotell i Milano 193 euro + 172 euro

Transport til hotellene 110, 72 euro

Mat 152, 52 euro

To forsinkede bagasjer, innkjøp av nødvendig utstyr 533,64 euro

Totalt krav 3 691, 92 euro

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet uttalt at de vil imøtekomme klagers krav med til sammen kroner 28 846. Dette tilsvarer standarderstatning med kroner 4 155 per person, samt kroner 8 071 i utgifter til hotell og mat i ventetiden i Amsterdam.

KLM vil ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av hotell i Milano. KLM vil heller ikke imøtekomme klagers krav om refusjon i forbindelse med den forsinkede bagasjen, da flyselskapet mener klager har fremsatt kravet for sent (senere enn 21 dager etter hendelsen).

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. KLM har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda legger til grunn at klagers flyvning fra Amsterdam til Milano ble kansellert, og at flyselskapet KLM har utbetalt standarderstatning til klager i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7. Dersom standarderstatningen ikke er utbetalt allerede, så skal det utbetales.

Klager har krevet dekket hotellutgifter i Amsterdam, forhåndsbetalt hotell som ikke kunne benyttes og nytt hotell i Milano. Nemndas flertall - lederen og bransjerepresentantene - mener at hun har krav på å få dekket utgifter til nytt hotell i Amsterdam som en del av forpleiningsutgiftene hun har hatt som følge av forsinkelsen. Flertallet mener at hun ikke har rett på dekning av ekstra utgifter til overnatting i Milano. Et slikt tap er etter flertallets oppfatning ikke påregnelig for flyselskapet. Mindretallet, forbrukerrepresentantene, er av den oppfatning at et slikt tap er påregnelig for flyselskapet. Klager har opplyst at det som følge av forsinkelsen ikke var mulig å avbestille hotellet de hadde forhåndsbestilt de første dagene av oppholdet, og at de av den grunn også måtte bestille ny overnatting fra 02.07-03.07.2022. Mindretallet legger denne forklaringen til grunn. Som følge av at mindretallet mener at et slikt tap er en påregnelig skadefølge av forsinkelsen, mener mindretallet at flyselskapet i utgangspunktet plikter å erstatte dette etter luftfartsloven § 10-20. Det følger av flypassasjerforordningen art. 12 at standarderstatningen kan trekkes fra ytterligere erstatning etter annet rettsgrunnlag. Mindretallet mener at standarderstatningen og retten til erstatning etter luftfartsloven § 10-20 bør samordnes i dette tilfellet. Da standarderstatningen overstiger klagerens økonomiske tap ved ubenyttet hotell, har klageren ikke rett på ytterligere erstatning etter luftfartsloven § 10-20.

Nemnda konkluderte i tråd med flertallets oppfatning, og klager har da krav på samlet 530,04 euro for overnatting i Amsterdam. Klager skal også ha dekket sine utgifter til transport til og fra hotellet i Amsterdam. Klager har dokumentert at hun har hatt utgifter på 43,90 euro knyttet til dette. Dersom flyselskapet allerede har utbetalt et beløp knyttet til forpleiningen, jf. forordningen art 9 (ut over standarderstatning) så kommer dette til fradrag.

Nemnda legger videre til grunn at klagers bagasje ble forsinket en uke, og at klager har fremsatt krav om refusjon av nødvendige innkjøp. KLM har uttalt til klager at hun ikke har krav på refusjon da hun har fremsatt kravet for sent.

Klager på sin side hevder det ikke var mulig å registrere en klage på KLMs nettsider, og viser til utskrift av feilmelding hun fikk ved forsøk på å registrere klagen. KLM har ikke bestridt klagers påstand om at det var problemer ved registrering av klage på flyselskapets nettside. Nemnda legger klagers anførsler til grunn, og anbefaler at KLM refunderer klagers dokumenterte, nødvendige innkjøp til klær og toalettartikler i påvente av bagasjen på totalt 533,64 euro. Klager har (naturligvis) kjøpt nye ting, og flertallet (lederen og bransjerepresentantene) mener at det må gjøres et fradrag for berikelsen klager har hatt som følge av dette og reduserer, i tråd med alminnelig praksis, erstatningen med 50%, hvilket blir 266,82 euro.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, er enig i at passasjerer kan ha en berikelse i et tilfelle der hun blir gitt full erstatning og blir sittende igjen med gjenstandene. Imidlertid burde problemstillingen vært fremmet av selskapet, eller på annen måte blitt presentert klageren i saksforberedelsen, slik at hun fikk en reell mulighet til å belyse den. Ved vurderingen av om en passasjer vil få en berikelse ved at hun blir sittende igjen med erstatningsgjenstander, vil graden av tidsnød, vareutvalg på kjøpstidspunktet, personlige preferanser, privat økonomi og utøvelse av tapsbegrensningsplikt ved kjøpet spille inn. Dette er en meget konkret vurdering, som ikke bør gis en standardløsning uten at partene er kjent med problemstillingen. Hovedformålet bak erstatningsretten er at skadelidte skal stilles som om skaden ikke hadde inntruffet. Mindretallet mener at klageren i fraværet av oppfordring til å belyse spørsmålet om berikelse bør gis et valg; enten sitte igjen med gjenstandene mot et berikelsesfradrag på 50%, eller tilby seg å levere de til flyselskapet for deres regning mot full erstatning.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets standpunkt.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at KLM erstatter totalt 840,76 euro, hvilket utgjør 573,94 euro for opphold og transport i Amsterdam og 266,82 euro for utlegg til klær mv.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Kristoffer Sørlie (Forbrukerrådet)
Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
Christine Alette Benum (Widerøe)
Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)