

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

27.04.2012

### Saksnummer

460/11F

### Tjenesteyter

KLM

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes familie skulle reise fra Puerto Vallarta til Oslo via Mexico City og Amsterdam den 13. desember 2010. AM145 fra Puerto Vallarta til Mexico City ble forsinket slik at klagerne ikke rakk sin videreforbindelse med KL686 til Amsterdam kl. 21:55.

Klagerne måtte vente flere timer på flyplassen før de ble innlosjert på et hotell langt unna flyplassen. Dette var svært slitsomt for de to små barna i reisefølget.

Klagerne fikk plass på fly dagen etter kl. 20:50, og landet på Gardermoen nesten to døgn forsinket. En koffert var savnet i 14 dager. Da kofferten kom til rette var det et stort hull i den.

Klager krever erstatning for tapt arbeidsfortjeneste kroner 3 000, hotell- og matutgifter i Mexico City kroner 1 000, samt erstatning for ødelagt koffert kroner 1 500.

#### KLM har i det vesentlige anført:

Klagerne kom for sent til gate for avgang med KL686 den 13. desember 2010 da deres fly fra Puerto Vallarta med AM145 var forsinket.

Da forsinkelsen oppstod med Aero Mexico, kan KLM dessverre ikke imøtekomme klagerens krav om erstatning for tapt arbeidsfortjeneste, og eventuelt krav om standarderstatning. I henhold til EU forordning 261/2004 skal krav om standarderstatning sendes operating carrier.

KLM vil vurdere å erstatte klagers hotell- og matutgifter i Mexico City mot originale kvitteringer.

Klagers koffert ble skadet, og KLM har utbetalt erstatning på kroner 1 500.

#### Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen fra Puerto Vallarta til Mexico City med Mexico Airlines ble forsinket med den følge at klagerne ikke rakk sin videreforbindelse med KLM fra Mexico City til Amsterdam. Denne forsinkelsen gir ikke

grunnlag for erstatning etter EU forordning 261/2004, jf. forordningen artikkel 3. Nemnda viser til at forsinkelsen fant sted utenfor EU-området og til at det transporterende flyselskap ikke er et EU-selskap.

Klagerne ankom det endelige bestemmelsesstedet mer enn to døgn forsinket. Det følger av Montrealkonvensjonen artikkel 19 at flyselskapet er ansvarlig for tap som skyldes forsinkelse med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan forlanges for å unngå skaden, eller av dette ikke har vært mulig for dem å gjøre.

KLM har i dette tilfellet solgt hele reisen, og det fremkommer av billetten at Mexico Airlines utfører flygningen på KLMs vegne. Det følger av konvensjonen artikkel 40, jf. artikkel 39 at KLM i et slikt tilfelle er ansvarlig etter konvensjonens regler for hele transporten. KLM har i dette tilfellet ikke godtgjort at det transporterende selskap har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan forlanges for å unngå skaden, eller at dette ikke har vært mulig for dem å gjøre. De plikter således å erstatte påregnelig tap klager er påført. Tapet må dokumenteres.

KLM har tilbudt å betale klagerne dokumenterte utgifter i Mexico. Klagerne har krevd erstattet tapt arbeidsfortjeneste. Nemnda anbefaler at tapt arbeidsfortjeneste erstattes. Tapet må dokumenteres/sannsynliggjøres.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at KLM erstatter klagerne tapte arbeidsfortjeneste. Tapet må dokumenteres/sannsynliggjøres.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør Virke

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør Virke.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*