

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for forsinket og ødelagt bagasje.

### Dato

14.01.2020

### Saksnummer

2019-00734

### Tjenesteytere

Iberia Airlines

Tripmonster / Tripmate

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise fra Oslo til Malaga via Madrid den 30. juni 2018 med Iberia. I Madrid ble klager nektet ombordstigning, da hun kun var sjekket inn fra Oslo til Madrid til tross for at de hadde gjennomgående billetter. Etter flere timer i kø hos Iberia ble klager med følge til slutt booket om til en annen by, Granada, og derfra fraktet i buss til Malaga. Klager ankom endelig bestemmelsessted en dag forsinket.

Klagers bagasje ankom flere dager forsinket, og den var i tillegg skadet. Klager har fremsatt krav på til sammen 810 euro for innkjøp i forbindelse med forsinket bagasje. Klager har mottatt kroner 2 000 per person fra sitt forsikringsselskap for forsinket bagasje.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever hun 810 euro fra Iberia med fradrag av kroner 4 000 for forsinket bagasje.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Iberia har ikke avgitt uttalelse til klager eller til nemnda angående saken.

Tripmonster har i det vesentlige anført:

Tripmonster er en formidler av flybilletter. I henhold til reisebyråets regler og vilkår må passasjerer henvende seg til flyselskapet vedrørende problemer som oppstår under gjennomføring av reisen.

I denne saken bes klager henvende seg til flyselskapet vedrørende nektet ombordstigning og forsinket/skadet bagasje.

### **Nemnda bemerker**

Flyselskapet Iberia har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger således til grunn at klager møtte opp til avgangen i tide, men ble nektet ombordstigning mot sin vilje på grunn av feil i flyselskapets systemer. Klager har fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

Etter EU-forordning 261/2004 skal flyselskapet gi passasjerer som nektes ombordstigning mot sin vilje, jf. artikkel 4, standarderstatning i samsvar med artikkel 7, tilbud om refusjon av flybillettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, jf. artikkel 8, og nødvendig hotellinnkvartering, jf. artikkel 9. Standarderstatningen er ment å kompensere for både økonomisk og ikke-økonomisk skade.

Klager hadde gjennomgående billett fra Oslo til Malaga. Siden avstanden mellom Oslo og Malaga, målt etter storsirkelmetoden, er mer enn 1 500 kilometer, jf. artikkel 7 nr 1 og 4, EU-domstolens dom av 07.09.2017 i saken Bossen med flere mot Brüssels Airlines (C-559/16) og gcmapp.com, utgjør erstatningen 400 euro.

Nemnda legger videre til grunn at klagers koffert ble forsinket mens de var i flyselskapets varetekt. I henhold til luftfartsloven § 10-20 er flyselskapet da erstatningsansvarlig for lidt tap i denne forbindelse.

Klager har mottatt 4000 kr og har krav på 810 euro med fradrag av nevnte kr 4000.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Iberia utbetaler 400 euro per person i standarderstatning samt 810 euro med fradrag for 4000 kr for forsinket bagasje.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)