

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinket fly og forsinket bagasje.

### Dato

18.04.2017

### Saksnummer

2016-00677

### Tjenesteytere

Brussels Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Geneve via Brüssel den 12. juli 2016 kl. 17:45, og videre til Geneve kl. 20:40. Da klager ankom Gardermoen halvannen time før avgang ble han fortalt at flight SN2284 ville bli en time forsinket. Klager sammen med omtrent halvparten av passasjerene ble nektet ombordstigning med begrunnelse av at de hadde videreförbindelse fra Brüssel. Han ble fortalt at flyselskapet ville unngå hotellutgifter i Brüssel. Klager stiller seg sterkt kritisk til dette. Han ville gjerne ta flyet til Brüssel slik at han kunne rekke et tidlig fly videre til Geneve morgenen etter. I stedet ble han booket om fra Gardermoen dagen etter, med en syv timers stop-over i Brüssel, og ankom bestemmelsesstedet 20 timer forsinket.

Da klager ankom Brüssel var hans koffert ikke ankommet, klager meldte den derfor savnet. Tre dager senere ble kofferten funnet i Brüssel og sendt til Geneve. På dette tidspunktet var klager i Toscana, så kofferten ble sendt til Firenze. Klager ble oppringt av flyplassen i Firenze den 18. juli og ble fortalt at de kunne levere kofferten den 20. eller 21. juli. Klager valgte å kjøre til flyplassen i Firenze og plukke opp kofferten selv. Han mottok den etter seks dager av ferien.

Klager krever standarderstatning 400 euro for forsinkelse og nektet ombordstigning i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever han refusjon av utgifter som påløp grunnet forsinket bagasje, 650 euro.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Brüssels Airlines har ikke avgitt uttalelse til klager eller til nemnda.

### Nemnda bemerker

Passasjerer som nektes ombordstigning mot sin vilje og uten rimelig grunn, har rett til standarderstatning, jf EU-forordning 261 / 2004 artiklene 4 nr 3 og 2 bokstav j), jf artikkel 7 sammenholdt med Kommisjonens veileder av 15.06.2016 punkt 3.1.

Flyselskapet Brüssels Airlines har ikke avgitt uttalelse for nemnda. Nemnda treffer da vedtak på grunnlag av de opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd. Nemnda legger således til grunn opplysningene fra klageren om at han ble nektet ombordstigning i Oslo mot sin vilje og uten rimelig grunn. Han er da berettiget standarderstatning som i dette tilfellet er på 250 euro, jf artikkel 7 nr 1 bokstav a). Nemnda anbefaler at Brüssels Airlines utbetaler slik erstatning.

Passasjerer som nektes ombordstigning mot sin vilje og uten rimelig grunn, har videre rett til refusjon eller omruting, jf artikkel 4 nr 3, jf artikkel 8. Klageren valgte omruting og opplevde at bagasjen kom forsinket frem til mellomlanding i Brüssel, og at han først ble gjenforent med bagasjen 6 dager etterpå i Firenze.

Flyselskap er erstatningsansvarlige for tap som følge av forsinket bagasje etter luftfartsloven § 10-18, jf Montreal-konvensjonen artikkel 19.

Klageren har krevd sitt tap som følge av forsinket bagasje erstattet med 650 euro. Han har fremlagt kvitteringer for at han har pådratt seg utgifter i en slik størrelsesorden.

Nemnda finner kravet noe høyt. Siden flyselskapet ikke har bestridt beløpet, anbefaler nemnda at selskapet erstatter denne utgiften.

Eventuelt ikke-økonomisk tap som følge av forsinket bagasje, anser nemnda dekket av standarderstatningen, jf EU-forordningen artikkel 12.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Brüssels Airlines betaler standarderstatning med 250 euro og erstatning for forsinket bagasje med 650 euro.

## **Nemndas representanter**

Jannicke Johannesen (leder)

Linda Olsen (Norwegian)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Gyrid Giæver (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)