

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

04.03.2016

### Saksnummer

0759/15F

### Tjenesteyter

KLM

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Malaga via Amsterdam den 27. mars kl. 12:55. KL1144 fra Oslo til Amsterdam ble forsinket til kl. 14:07. Avgangen ble ikke kansellert, men klager ble likevel nektet ombordstigning. Årsaken var strømbu i Amsterdam.

Det var fullstendig kaos på Gardermoen, og de stod flere timer i kø før de fikk tilbake sin bagasje. Klager ble til slutt booket om til tre dager senere med SAS og Air France via Paris.

Da klager ankom Gardermoen den 30. mars fikk de beskjed om at SK821 ville bli noe forsinket slik at klager ikke ville rekke sin videreforbindelse. Klager kontaktet KLM som booket de om til SAS og Iberia via Amsterdam og Madrid.

Fremme i Amsterdam oppstår nye problemer, da deres billetter ikke er bekreftet. De blir til slutt booket om til siste fly fra Amsterdam til Madrid, og blir innlosjert på hotell før de igjen får fortsette til Malaga dagen etter den 31. mars.

Klager stiller seg sterkt kritisk til KLMs dårlige og rotete håndteringen av saken. Klager ble ikke informert om sine rettigheter.

Klagers bagasje ankom først to dager etter ankomst Malaga. De måtte selv kjøre i tre timer for å hente denne på Malaga flyplass.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004 for hver av hendelsene, tilsammen 2&nbsp;400 euro. Videre krever hun refusjon av kostnader til mat, parkering, transport til og fra Gardermoen, kroner 1&nbsp;870. Klager krever også refusjon av kostnader i forbindelse med forsinket bagasje, kroner 8&nbsp;121 for 4 personer i to dager.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### KLM har i det vesentlige anført:

En elektrisk feil førte til strømbrudd i nordlige Nederland den 27. mars 2015. Dette førte til at Schiphol ble stengt. Dette var en svært alvorlig situasjon, 2,7 millioner mennesker ble rammet, det vises til fremlagt dokumentasjon i form av avisutklipp.

For at en ikke for stor menneskemengde skulle samles opp på Schiphol ble det av flyplassmyndighetene og politiet av sikkerhetsmessige årsaker bestemt, at man kun skulle frakte passasjerer med endelig bestemmelsessted til Amsterdam. I tillegg til dette var hotellkapasiteten i området sprengt.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor KLMs kontroll.

KLM har ikke avgitt uttalelse til nemnda vedrørende omrutingen, forsinkelsen og bortkommet bagasje. Til Klager er anført at de ble booket om med SAS og Iberia, og at de må henvende seg til SAS vedrørende forsinkelsen på SK 821. KLM beklager hendelsen vedrørende forsinket bagasje.

KLM ønsker å dekke diverse utgifter i forbindelse med hendelsen klager ble utsatt for, til sammen 971 euro. Videre får klager av godvilje et reisegavekort på kroner 1&nbsp;500 hver. KLM kan dessverre ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

Det vises for øvrig til KLMs brev.

#### **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger til grunn at klagerne ble nektet ombordstigning på KL1144 den 27. mars.

Dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal flyselskapet i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 4 umiddelbart gi dem erstatning i samsvar med forordningens artikkel 7, samt assistere dem i samsvar med artikkel 8 og 9, dvs. tilby refusjon av billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, samt tilby passasjerene måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden og eventuelt hotellinnkvartering om nødvendig.

Med «nektet ombordstigning» menes avvisning av passasjerer på en flygning, selv om de har møtt til innsjekking med gyldig billett, unntatt når det er rimelig grunn til avvisningen, for eksempel av helse- eller sikkerhetsmessige årsaker, jf. EU-forordningen artikkel 2 bokstav j.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne ble nektet ombordstigning i Oslo fordi flyplassmyndighetene på Schiphol, grunnet strømstans, påla flyselskapene kun å ta med passasjerer som endte sin reise i Schiphol. Flyplassen hadde i den foreliggende situasjon ikke kapasitet til å ta i mot transittpassasjerer. Det var således sikkerhetsmessige grunner som førte til avvisningen. En slik avvisning er ikke å anse som «nektet ombordstigning» i EU-forordningens forstand. Avvisning gir følgelig ikke rett til standarderstatning etter forordningen artikkel 4.

KLM pliktet i den foreliggende situasjon å tilby omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. KLM pliktet også å tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden samt hotellinnkvartering der det er nødvendig. Selskapet skulle i også tilbudt gratis transport mellom lufthavnen og innkvarteringsstedet (hotell eller annet), jf. forordningen artikkel 4, jf. artikkel 8 og 9.

Klagerne ble tilbudt omruting tre dager senere. De overnattet hjemme og har rett til dekning av transportutgifter. Det fremgår at de kjørte egen bil og at de krever erstattet kjøregodtgjørelse etter statens satser. Nemnda er av den oppfatning at de statens satser går ut over de reelle utgifter og anbefaler en erstatning på 300 kroner.

Klagerne oppholdt seg i flere timer på Gardermoen for å ordne omruting, få ut bagasje mv. De ble ikke tilbudt mat og har rett til erstatning av matutgifter. Utgiftene må sannsynliggjøres. Det er faktiske utgifter som kan kreves erstattet. Statens kostgodtgjørelse er ikke anvendelig.

Klagerne ble omrutet tre dager senere. Det oppstod problemer under reis og klagerne måtte overnatte i Madrid. De var uten bagasje i Madrid. Bagasjen kom forsinket frem til Malaga. Klagerne har krevet standarderstatning for forsinkelsen og dekning av utgifter.

KLM har ikke avgitt uttalelse til nemnda om denne del av klagen. I svar til klager har KLM henvist dem til SAS.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at problemene i Amsterdam skyldtes at KLM ikke hadde sørget for bekreftede billetter Amsterdam - Madrid. Hendelsen gir ikke rett til standarderstatning. Etter nemndas vurdering bør imidlertid KLM erstatte det ekstra døgnet klager kom forsinket frem til Malaga og følgelig ikke fikk benyttet forhåndsbetalt hotell. (De øvrige tre dager av forsinkelsen skyldtes forhold utenfor KLMs kontroll, og gir ikke rett til erstatning).

Klagernes bagasje kom bort under flygningen med KL1707 fra Amsterdam til Madrid. Bagasjen kom til rette etter to dager. KLM er i henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse av bagasje. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09). Tapet må sannsynliggjøres ved kvittering, bankutskrift eller lignende. Ansaret er begrenset til 1 131 SDR (spesielle trekkrettigheter), om lag kr 13.330 per person.

**Nemnda anbefaler at KLM erstatter klagerens økonomiske tap. Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter anbefaler videre at KLM i tillegg utbetaler en erstatning på 1 000 kroner per person for den ulempe klagerne ble påført. Mindretallet, flyselskapenes representanter, mener at det ikke er grunnlag for ulempeerstatning.**

Til fradrag går eventuell tidligere utbetaling.

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sine krav om standarderstatning.

Nemnda anbefaler at KLM erstatter klagers nødvendige og sannsynliggjorte utgifter som følge av bagasjeforsinkelse med tillegg av 1 000 kr per person for den ulempen de ble påført.

Nemnda anbefaler videre at KLM utbetaler 300 kroner for utgifter fra og til Gardermoen i forbindelse med omruting samt erstatter sannsynliggjorte utgifter til mat på Gardermoen.

Til fradrag går eventuell tidligere utbetaling.

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbrukerrådet Europa, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Monica Grimstad, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge AS.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.*