

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse samt erstatning for forsinket bagasje.

Dato

21.10.2014

Saksnummer

187/14F

Tjenesteyter

Air Berlin

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse samt erstatning for forsinket bagasje.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Catania via Berlin den 12. desember 2013 kl. 10:30. AB8247 ble forsinket en time slik at klager mistet sin videreforbindelse.

Klager ble booket om til reise Berlin - München - Roma - Catania, og ankom bestemmelsesstedet over 6 timer forsinket. Hennes bagasje ble 45 timer forsinket som følge av hendelsen.

Klager krever refusjon i forbindelse med innkjøp av utstyr som følge av forsinket bagasje. Videre krever klager standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Air Berlin har i ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

AB8247 ble forsinket som følge av værforhold. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken til forsinkelsen var ekstraordinære omstendigheter utenfor Air Berlins kontroll.

Klager ble booket om via München og Roma med Lufthansa, Air Dolomiti og Meridiana Airlines.

I henhold til Air Berlins regler og vilkår må man rapportere tapt eller ødelagt bagasje ved ankomst eller innen 7 dager etter ankomst. Air Berlin kan ikke se at klager har meldt fra om savnet bagasje. Det er derfor ikke bevist at bagasjen var i Air Berlins varetekt i dette tidspunktet. Klager bes henvende seg til Meridiana Airlines, da det er flyselskapet man ankommer bestemmelsesstedet med som eventuelt er erstatningspliktig.

På grunnlag av ovennevnt kan Air Berlin ikke imøtekomme klagers krav.

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.

Klagen er forelagt Air Berlin ved nemndas e-post av 24. februar 2014 med frist til 7. april 2014 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Air Berlin har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med om lag seks timer.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Air Berlin har til klager opplyst at forsinkelsen skyldtes vanskelige værforhold. Dette er ikke nærmere underbygget eller dokumentert. Air Berlin har følgelig ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir følgelig rett til standarderstatning. Nemnda anbefaler at Air Berlin utbetaler en standarderstatning på 400 euro per person.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerens bagasje ble forsinket. Fraktfører er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, jf. Montreal-konvensjonen artikkel 19. Utføres transporten av flere fraktførere, kan krav reises mot så vel første som siste fraktfører samt den fraktfører som foresto den transporten der bagasjen ble forsinket, jf. artikkel 36 nr. 3. Klager kan således rette krav mot Air Berlin. Skriftlig klage må inngis senest 21 dager etter at bagasjen er utlevert. Overholdes ikke fristen er fraktfører fritatt fra å yte erstatning. Nemnda viser til artikkel 31.

Bagasjen ble utlevert 12. desember 2013. Klage ble fremsatt skriftlig den 19. desember 2013. Klagefristen er således overholdt. Nemnda anbefaler at Air Berlin erstatter klagers innkjøp av nødvendige klær mv. Klager anbefales å utarbeide en nærmere forklaring på hva som er kjøpt inn samt vedlegge dokumentasjon og fremsette et konkret krav overfor Air Berlin.

Nemnda bemerker avslutningsvis at det ser ut som klagers bagasje ble skadet på hjemreisen. Air Berlin er i henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19 erstatningsansvarlig for skadet bagasje. Tapet må dokumenteres/sannsynliggjøres. Nemnda anbefaler at Air Berlin erstatter klagers sannsynliggjorte/dokumenterte tap.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Air Berlin utbetaler en standarderstatning på 400 euro per person, samt erstatter det tap klagerne er påført som følge av forsinkelsen. Nemnda anbefaler videre at Air Berlin erstatter ødelagt bagasje på hjemreisen.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.