

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse, samt refusjon av utgifter som følge av forsinket bagasje.

### Dato

22.09.2017

### Saksnummer

2017-00189

### Tjenesteytere

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bergen til Dublin via Amsterdam kl 14.10 den 28. desember 2016 for å delta i et bryllup. Flight KL1186 fra Bergen til Amsterdam ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse med flight KL3159 operert av Air Lingus. Klage ble booket om til senere fly samme dag og ankom Dublin over tre timer forsinket.

Klagers bagasje ble i tillegg forsinket i over 24 timer. Han skulle delta i et bryllup den 29. desember, og måtte derfor gjøre nødvendige innkjøp av klær og utstyr for ca 900 euro.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person for forsinkelsen, samt refusjon av 900 euro for nødvendige innkjøp.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KL1186 ble forsinket 1 time og 52 minutter som følge av tåke i Amsterdam, det vises til fremlagt dokumentasjon. KLM ble instruert av Air Traffic Control til å kansellere hele 145 avganger den dagen. Klager og hans reisefølge ble booket om til senere fly samme dag.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken til forsinkelsen var ekstraordinære omstendigheter utenfor KLMs kontroll.

Klagers bagasje ble dessverre forsinket en dag. KLM mener 900 euro er et for høyt beløp til innkjøp, sett i sammenheng med forsinkelsens lengde. Klager har tapsbegrensningsplikt. KLM ønsker å tilby en erstatning på 400 euro for forsinket bagasje.

KLM kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som er tilbudt.

Det vises for øvrig til KLMs brev.

### **Nemnda bemerker**

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer mer enn 3 timer forsinket frem til det endelige bestemmelsesstedet gir passasjerene rett til standarderstatning, med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261 / 2004 artikkel 6, jf artikkel 7, jf artikkel 5 nr 3 og EU-domstolens avgjørelser i Sturgeon m.fl. mot Condor (C-402/07) og Nelson m.fl. mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10).

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande / ta av, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Slik flertallet - lederen og flyselskapenes representanter - ser det har flyselskapet KLM godtgjort at klagerens flygning ble forsinket på grunn av en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått:

Flyselskapet har lagt frem Metar- og værrapporter som viser at det var tåke på flyplassen i Amsterdam da klagerens flygning skulle lande der. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

Slik mindretallet - forbrukernes representanter - ser det har ikke KLM godtgjort at det var ekstraordinære værforhold. Metar er ikke forklart. Værrapporten sier kun fog (og ikke heavy fog som vist til av selskapet) på det aktuelle tidspunktet. Det er heller ikke dokumentert restriksjoner i flyavviklingen fra ATC.

En samlet nemnd legger etter dette flertallets syn på at klageren ikke har rett til standarderstatning, til grunn.

KLM er ansvarlig for påregnelig tap som følge av forsinket bagasje etter luftfartsloven § 10-20 / Montrealkonvensjonen artikkel 19. Tapet er begrenset til SDR 1 131 - det vil si NOK 12 540 - per passasjer, jf luftfartsloven § 22, jf forskrift av 06.01.2011 nr 9 og Montrealkonvensjonen 22. Begrensningene gjelder så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf EU-domstolens dom av 06.05.2010, Walz-Clickair (C-63/09).

Slik nemnda ser det var det ikke påregnelig at forsinkelsen skulle lede til innkjøp / leie av festklær med mer for deltakelse i bryllup. Nemnda mener at KLM har tilbudt et rimelig beløp til dekning av faktiske utgifter, og anbefaler at selskapet betale 400 euro til klageren og reisefølget (til sammen to personer).

Et flertall - lederen og forbrukernes representanter - mener imidlertid at klageren og følget også har rett til erstatning for ikke-økonomisk tap, og viser til nemndspraksisen som bygger på dommen i Walz-Clickair-saken, jf eksempelvis FLYKN-2015-1609. Klageren har beskrevet at han og hans gravide kone måtte bruke dagen for bryllupet på å lete etter klær. Bagasjen ble forsinket i omlag 24 timer. Flertallet anbefaler at KLM betaler 2 000 kroner per person for denne belastningen, til sammen 4 000 kroner.

Mindretallet - flyselskapenes representanter - er av en annen oppfatning, og viser til at norske domstoler tradisjonelt har vært tilbakeholdne med å tilkjenne erstatning for «non-material damage» eller «tort og svie» i kontraktsforhold. Basert på denne praksisen mener mindretallet at det ikke er grunnlag for å tilkjenne ulempeerstatning i dette tilfellet.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at KLM betaler erstatning til klageren for forsinket bagasje med 400 euro til dekning av økonomisk tap og 4 000 kroner til dekning av ikke-økonomisk tap.

### **Nemndas representanter**

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)