

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Dato

10.10.2012

Saksnummer

043/12F

Tjenesteyter

TAP Portugal / ATP Instone Travel

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Sao Paulo via Lisboa den 22. desember 2010. TP509 fra Oslo ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse i Lisboa.

Klager ble innlosjert på hotell av TAP Portugal, og ble fortalt at det ikke var ledige plasser videre før den 23. desember kl. 23:35. Klagers familie i Brasil fant midlertid plasser på morgenvfly kl. 09:20 via Rio de Janeiro den 23. desember. TAP benektet at det var mulig å få plass på denne avgangen.

Klager skulle til Brasil for å feire jul med familien, det var derfor svært viktig å komme frem så fort som mulig. Klager så ingen annen utvei enn å kjøpe nye billetter via Rio de Janeiro. Om bord på flyet la klager merke til at det var det opptil flere ledige plasser.

Klager fikk ikke utdelt sin bagasje i Lisboa.

Klager krever refusjon av nye billetter kroner 20 700, samt refusjon av utgifter til toalettsaker og klær, kroner 3 625.

TAP Portugal har i det vesentlige anført:

TP509 hadde en forsinket avgang fra Gardermoen på 18 minutter og en forsinket ankomst til Lisboa på 55 minutter. 16 minutter skyldtes overbooket fly og 2 minutter skyldtes Airport restriksjoner.

Det var dessverre ikke mulig for TAP Portugal å booke klager om via Rio de Janeiro kl. 09:20, da TAP kun har få plasser tilgjengelige for sine kunder på TAM Airlines.

Dersom det er ledige plasser kan man få kjøpt billett direkte hos flyselskapet, noe klager valgte å gjøre.

TAP har i henhold til EU forordning 261/2004 tilbudt klager, forpleining, hotell, to telefonsamtaler, ombooking og refusjon av ubenyttet flybillett. I tillegg har TAP gitt en

økonomisk kompensasjon på USD 100 per person for innkjøp av toalettsaker og klær. Totalt beløp refundert klager er kroner 8 337.

TAP Portugal kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket slik at klager ankom Lisboa 55 minutter forsinket. Dette medførte at klager ikke rakk sin videreforbindelse til Sao Paulo. Klager ble omrutet til TP197 med avgang 24 timer senere. Omrutingen ville medføre tilsvarende forsinket ankomst til det endelige bestemmelsesstedet. Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer 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 avgjørelse i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og til Generaladvokatens forslag til avgjørelse i EU domstolens sak Nelson m.fl. av 15. mai 2012 (C-581/10).

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at den vesentlige del av forsinkelsen skyldtes ekstraordinære grunner som TAP Portugal ikke hadde muligheten til å unngå. Dette gjelder forsinkelsen på flystrekingen og lufthavnrestriksjonene. Klager ville således ikke nådd flygningen selv om de 16 minuttene som skyldtes overbooking tenkes bort. Forsinkelsen gir således ikke rett til standarderstatning.

Når flyselskapet med rimelighet forventer at en flygning vil bli forsinket med mer enn fem timer, har passasjerene valget mellom refusjon av billettprisen for den del av reisen som ikke har funnet sted, og for den del eller de deler som har funnet sted dersom flygningen ikke lenger har noen hensikt i forhold til passasjerens opprinnelige reiseplass, samt dersom det er relevant en returflygning snarest mulig til det første avgangsstedet eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår til det endelige bestemmelsesstedet, jf. forordningen artikkel 6 jf. artikkel 8 nr. 1.

Klager ble omrutet til flygning påfølgende dag, 24 timer senere. Nemndas flertall, lederen og flyselskapenes representanter, legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at TAP ikke hadde ledige seter tidligere og er etter en samlet vurdering av den oppfatning at den tilbudte omruting lå innenfor TAPs forpliktelse etter forordningen. Flertallet har ved vurderingen sett hen til reisestrekningens lengde samt antall flyavganger.

Klager valgte ikke å benytte tilbudet om omrutingen. Han har derfor rett til refusjon av billettprisen for den del av reisen som ikke har funnet sted. Denne del er refundert. Klager har også fått erstattet ekstraavgifter i Lisboa.

I og med at TAP tilbød omruting innenfor forordningens rammer, må klager etter flertallets vurdering selv bære utgifter til nye billetter.

Nemndas mindretall, forbrukernes representanter, er av den oppfatning at TAP burde ha tilbudt seter på flygningen 23. desember. Etter mindretallets vurdering er TAP ansvarlig for å dekke klagers ekstraavgifter.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.