

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

12.02.2016

### Saksnummer

0769/15F

### Tjenesteyter

TAP Portugal

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Salvador til Oslo via Lisboa den 8. april 2015 kl. 22:50. TP24 fra Salvador til Lisboa ble kansellert, og klager mistet sin videreforbindelse. Hun ble booket om og ankom Lisboa den 10. april. Neste fly til Oslo gikk ikke før den 12. april kl. 19:10. Dette flyet, TP764, ble forsinket til kl. 20:30. Klager ankom Oslo over 72 timer forsinket.

Klagers bagasje ble ødelagt på reisen.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, både for kanselleringen og for forsinkelsen, totalt 600 euro. Videre krever hun refusjon av utgifter i ventetiden, samt erstatning for tapt arbeidsfortjeneste, til sammen kroner 5&nbsp;474. Klager krever også erstatning for ødelagt bagasje, GBP 200.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### TAP Portugal har i det vesentlige anført:

TP24 ble kansellert som følge av uforutsett teknisk feil. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken var ekstraordinær og utenfor TAP Portugals kontroll.

TP764 fra Lisboa til Oslo den 12. april ble forsinket 1 time og 2 minutter. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da forsinkelsen var på under 3 timer.

Klager ble booket om og innlosjert på hotell. TAP Portugal vil dekke klagers utgifter i Salvador og i Lisboa i ventetiden mot kvitteringer. Dersom hun ikke kan fremlegge kvitteringer utbetales en diett-sats på 60 euro per dag.

TAP Portugal beklager at klagers koffert ble skadet. Hun kan ta med skaderapport og henvende seg hos en av Morris forretninger for reparasjon eller ny koffert. Dersom ny koffert mottas vil det trekkes 10 % per år for alder/slitasje.

TAP Portugal beklager hendelsen men kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er tilbudt.

Det vises for øvrig til TAP Portugals brev.

### **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger til grunn at klagers fly fra Salvador til Lisboa ble kansellert pga. en feil på flyet. Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Teknisk feil er ikke en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Teknisk feil fritar således ikke fra plikten til å betale erstatning, jf. EU-domstolens avgjørelse av 17. september 2015, Corina van der Lans - KLM (C-257/14).

Kanselleringen gir etter dette rett til en standarderstatning på 600 euro. Nemnda anbefaler at TAP Portugal utbetaler erstatning.

Kanselleringen førte til at klager ikke rakk videreforbindelsen fra Lisboa til Oslo. Hun kom forsinket hjem og ble påført tapt arbeidsfortjeneste. Tapet inngår i standarderstatningen, jf. forordningen artikkel 12.

Klager ble omrutet fra Lisboa til Oslo. Flygningen ble forsinket med en time og to minutter. Forsinkelser på under tre timer gir ikke rett til standarderstatning, jf. 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).

Ved kansellering og lengre forsinkelse skal flyselskapet tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Det er uklart for nemnda hva klager ble tilbudt. TAP Portugal har tilbudt å betale klagers dokumenterte utgifter, alternativt 60 euro per dag. Nemnda anbefaler oppgjør i henhold til TAP-Portugals tilbud.

TAP Portugal plikter også å erstatte to telefonsamtaler. Nemnda anbefaler at dette dekkes. Klagers koffert ble ødelagt/skadet under reisen. TAP Portugal har tilbudt klager å henvende seg til en butikkjede i Oslo for reparasjon ev. ny koffert. Klager er bosatt i Oslo, og nemnda synes ikke det er urimelig av TAP Portugal å henvise klager til butikkjeden. Nemnda anbefaler at erstatningen gjøres opp henhold til TAP-Portugals tilbud.

Nemnda anbefaler etter dette at Tap Portugal utbetaler en erstatning på 600 euro, samt erstatter klagers dokumenterte og rimelige utgifter til mat/forfriskninger, utgifter til to telefonsamtaler og reparasjon av kofferten/eventuelt ny koffert.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Tap Portugal utbetaler en erstatning på 600 euro, samt erstatter klagers dokumenterte og rimelige utgifter til mat/forfriskninger, utgifter til to telefonsamtaler og reparasjon av kofferten/eventuelt ny koffert.

Vedtaket var enstemmig.

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

*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.*