

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og dekning av hotellutgift
grunnet ruteendringer både på utreise og hjemreise.

Dato

13.11.2020

Saksnummer

2020-00704

Tjenesteytere

TAP Air Portugal

Flightfinder.no

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle fly tur-retur Oslo-Madeira via Lisboa med TAP Air Portugal i juli 2019. Flyvningene hadde rutenummer TP761 og TP1689. Planlagt avgang fra Oslo var den 15. juli kl. 12.45, med ankomst i Lisboa kl. 15.50, og videre fra Lisboa kl. 17.30 og ankomst i Madeira kl. 19.15.

Den 11. juli fikk klager beskjed om at det var foretatt ruteendringer. Klager hadde blitt overført til TP763 kl. 19.15 fra Oslo, og videre fra Lisboa med TP1693, avgang kl. 23.10, og ankomst kl. 00.55 (Flyvningen var én time forsinket, avgang fra Lisboa var kl. 00.15).

På returen den 23. juli skulle klager fly med TP1680 kl. 08.45 med ankomst i Lisboa kl. 10.20. Deretter skulle de fly videre med TP764 kl. 13.25. Ankomst i Oslo var satt til kl. 18.25. Dette ble også endret på den 11. juli. Ifølge meldingen var klager flyttet til TP1694 med avgang dagen før, den 22. juli. Avgang fra Madeira kl. 10.00 med ankomst i Lisboa kl. 11.35. Videre var de satt opp på TP764 fra Lisboa til Oslo kl. 13.30, med ankomst i Oslo kl. 18.30. Endringene klager mottok på det nye reisedokumentet viser avreise fra Madeira den 23. juli kl. 08.40, med ankomst i Lisboa kl. 10.20. Flyvningen fra Lisboa til Portugal var satt opp til 24. juli. Klager har informert om at de måtte overnatte på hotell fra 23.-24. juli. Dette kostet 126,85 euro.

Klager har frafalt kravene om forhåndsbestilt hotell i Oslo før utreise og ved hjemreisen på henholdsvis 1446 og 1844 NOK. Han har også frafalt krav om dekning av taxi på 14 euro.

Det er fremsatt krav om standarderstatning på 400 euro per person x 2 i henhold til EU-forordning 261/2004 for endringene både utreise og retur i tillegg til dekning av hotellnatten i Lisboa fra 23. til 24. juli.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Reisebyrået Flightfinder har ikke fremmet tilsvar til Transportklagenemnda.

TAP Air Portugal har anført følgende:

Hva gjelder kanselleringen av TP761 den 15. juli 2019 og TP762 den 23. juli, så skjedde dette 11. januar 2019. I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 har ikke passasjerene rett til standarderstatning dersom de har blitt informert om kanselleringen over 2 uker før avgang.

Ettersom reservasjonen var gjort gjennom et reisebyrå, er det byrået som ble informert den 11. januar. TAP Air Portugal kan ikke utbetale kompensasjon.

Hva gjelder den ekstra natten passasjerene måtte ha i Lisboa, vil TAP Air Portugal utbetale dette mot kvittering.

Nemnda bemerker

Kansellering kan gi grunnlag for standarderstatning etter artiklene 5 og 7 dersom den ikke skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Retten faller bort dersom flyselskapet kan bevise at passasjerene har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid. Dette gjelder enten flyreisen er kjøpt direkte fra flyselskapet eller fra en formidler, jf. EU-domstolens dom av 11.05.2017 (Krijgsman - SLM).

I denne saken er det ikke fremlagt dokumentasjon på at klager ble varslet om endringen minst 2 uker før avgang. Klager har på sin side fremlagt dokumentasjon på at han fikk vite om kanselleringene den 11. juli. Dette er under 2 uker for både utreisen og hjemreisen.

Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen. EU-domstolen har i dommen Krijgsman vs Surinam Airways gitt klart uttrykk for at under forordningen har flyselskapet bevisbyrden for at det har informert passasjerene om kanselleringen, og om når dette ble gjort. Dersom flyselskapet ikke kan bevise at passasjerene ble informert om kansellering av flyvningen mer enn to uker før avgangstidspunktet, må selskapet betale standarderstatning til passasjerene slik forordningen gir anvisning på. I dommen påpekes det at det samme også gjelder i de tilfellene der passasjerene har kjøpt billetten gjennom for eksempel et online reisebyrå, og reisebyrået har unnlatt å videreformidle beskjed om kanselleringen til passasjerene. Flyselskapet er i henhold til dommen i disse tilfellene eventuelt henvist til å søke regress hos den ansvarlige for at passasjerene ikke ble informert, dersom nasjonal rett åpner for dette.

Nemnda anbefaler derfor at TAP Air Portugal utbetaler standarderstatning på 400 euro per person for endringene både på utreisen og hjemreisen, dvs. 800 euro per person.

TAP Air Portugal har tilbudt å betale for den ekstra natten i Lisboa dersom klager fremlegger kvittering på dette. Kvitteringen er synlig i sakens dokumenter. Nemnda anbefaler at flyselskapet også utbetaler denne summen dersom det ikke allerede er gjort.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at TAP Air Portugal utbetaler standarderstatning på til sammen 800 euro per person i tillegg til den ekstra hotellnatten i Lisboa som kostet 126,85 euro.

Forbrukerrepresentant Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)