

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

15.03.2013

### Saksnummer

601/12F

### Tjenesteyter

TAP Portugal

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Lisboa den 3. august 2012 med TP761.

Flyet ble mer enn 4 timer forsinket, og klager krever standarderstatning i henhold til EU forordning 261/2004.

### TAP Portugal har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige anført:

TP761 ble forsinket som følge av mangel på mannskap grunnet sykdom.

I henhold til EU forordning 261/2004 har ikke passasjerer krav på standarderstatning ved forsinkelse, kun ved kansellering eller overbooking.

Passasjerer har ved forsinkelse krav på care og om nødvendig overnatting. TAP Portugal ønsker å erstatte klagers utgifter i ventetiden, men kan dessverre ikke imøtekomme hans krav om standarderstatning.

### 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 TAP Portugal ved nemndas brev av 22. oktober 2012 med frist til 3. desember 2012 for eventuelle bemerkninger. I brevet 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.

TAP Portugal 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 fire timer.

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 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).

TAP Portugal har til klager opplyst at forsinkelsen skyldtes mannskapsmangel/sykdom på den tidligere flygningen fra Moskva. TAP Portugal har til nemnda ikke gitt noen nærmere opplysninger om dette eller søkt å underbygge opplysningene ved fremleggelse av operasjonell log eller lignende. TAP Portugal har etter nemndas vurdering ikke godtgjort at forsinkelsen fra Oslo skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir således rett til en standarderstatning på 400 euro. (Flygning på mellom 1 500 og 3 500 kilometer).

Når flyselskapet med rimelighet forventer at en flygning vil bli forsinket med tre timer eller mer for alle flygninger på mer enn 1 500 kilometer, skal flyselskapet tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, jf. forordningen artikkel 6 jf. artikkel 9. TAP Portugal tilbød ikke forfriskninger eller mat. De informerte heller ikke klager om hans rettigheter. Nemnda finner det sannsynlig at klager i løpet av forsinkelsen på fire timer måtte kjøpe mat og drikke. Klager har ikke tatt vare på kvitteringer. Nemnda anbefaler etter en skjønnsmessig vurdering at TAP Portugal erstatter klagers utgifter med 250 kroner. Beløpet kommer i tillegg til standarderstatningen.

For så vidt gjelder klagers utgifter til taxi i Lisboa, inngår disse i standarderstatningen, jf. forordningen artikkel 12.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at TAP Portugal betaler 400 euro med tillegg av NOK 250 til klager.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

*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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*