

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

15.01.2016

Saksnummer

0514/15F

Tjenesteyter

TAP Portugal

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Lisboa den 29. desember 2014 kl. 14:45 med TP769. Avgangen ble kansellert og satt opp igjen dagen etter kl. 09:30. Klager ankom bestemmelsesstedet 18 timer og 35 minutter forsinket.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever han refusjon av utgift til forhåndsbetalt leilighet 200 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

TAP Portugal har i det vesentlige anført:

TP769 ble kansellert og satt opp dagen etter som følge av uforutsett teknisk feil, det vises til fremlagt dokumentasjon.

I henhold til EU-forordning utbetales ingen kompensasjon når kanselleringen skyldes en uventet hendelse som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

TAP Portugal ønsker å refundere klagers eventuelle utgifter i ventetiden mot kvitteringer. Flyselskapet ønsker videre å gi klagerne en kompensasjon for mangelfull service/informasjon i form av reduksjon i flybillett på 500 kroner ved senere reise med TAP Portugal, men kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Det vises for øvrig til TAP Portugals brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger til grunn at klagers fly ble kansellert pga. feil på flyets datasystem.

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 400 euro per person. Nemnda anbefaler at TAP Portugal utbetaler erstatning. I erstatningen inngår tap for forhåndsbetalt leilighet, jf. forordningen artikkel 12.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at TAP Portugal utbetaler en erstatning på 400 euro per person.

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 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.