

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

30.05.2022

Saksnummer

2022-00548

Tjenesteytere

TAP Air Portugal

Klager har i det vesentlige anført

Klager (4 personer) skulle reise fra Malaga til Oslo via Lisboa den 2. januar 2022 med TAP Air Portugal, avgang kl 10.30 med ankomst kl 17.55. TP1137 fra Malaga til Lisboa ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Han ble booket om via Frankfurt påfølgende morgen, men klager mottok kun hotell- og matkuponger for to av de fire reisende.

Klager ankom Oslo den 3. januar kl 12.25, nesten et døgn forsinket. Han skulle reise til Dubai om morgenen den 4. januar og måtte ta en Uber for å rekke å ta en PCR-test før neste reise, dette kostet 62 euro.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 med 600 euro per person, samt refusjon av utgifter til hotell og mat for to av de reisende, samt PCR-test, til sammen 242,7 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TP1137 ble forsinket som følge av dårlige værforhold som påvirket foregående flyvning TP1134 fra Lisboa til Malaga.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget, da årsaken til forsinkelsen var ekstraordinære omstendigheter utenfor TAP Air Portugals kontroll.

Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer mer enn 3 timer senere frem enn planlagt til det endelige bestemmelsesstedet, utløser en plikt for flyselskapet til å utbetale standarderstatning med mindre selskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7 og EU-domstolens avgjørelser

i sak Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår overbelastning på flyplassen med mer, kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

TAP Air Portugal har uttalt at kanselleringen skyldtes dårlige værforhold i Malaga. Det er lagt frem dokumentasjon på at flyvningen fikk ny slot-tid, men det fremgår ikke hva som er årsaken til den nye slot-tiden. Værforholdene er heller ikke dokumentert med eksempelvis METAR. Selskapet kan da ikke sies å ha godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått. Klager har etter dette krav på standarderstatning. Korrekt utmålt beløp er 400 euro per person, jf. forordningens artikkel 7 punkt 1 bokstav b.

Klager har fremsatt krav om refusjon av utgifter til et hotellrom og mat i ventetiden. Han har fremlagt kvitteringer på hotell til 98 euro, samt utgifter til mat og alkoholfri drikke for til sammen 82,7 euro.

En passasjers rett til forpleining etter EU-forordningen 261/2004 artikkel 9 består så lenge han venter på en omlegging av reisen, jf retningslinjene av 15.06.2016 punkt 4.3.2. Klagers rett på refusjon av forpleiningsutgifter er avgrenset til hva som var "nødvendige, passende og rimelige" ut fra ventetidens lengde. Dette følger av dom fra EU-domstolen i sak C-12/11 McDonagh avsnitt 51.

Nemnda mener at forpleiningsutgiftene i dette tilfellet var rimelige og derfor bør dekkes av TAP Air Portugal.

Klager har videre fremsatt krav om refusjon av utgifter til PCR-test. Kravet er ikke dokumentert. Standarderstatningen er uansett ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap. Standarderstatningen overstiger utgiftene til Uber til PCR-test (62 euro). Disse utgiftene må anses dekket av standarderstatningen.

Nemnda anbefaler etter dette at TAP Air Portugal utbetaler 400 euro per person til klagerne, samt refunderer utgiftene til hotell og mat i ventetiden med til sammen 180,7 euro.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at TAP Air Portugal utbetaler 400 euro per person til klagerne, samt refunderer utgiftene til hotell og mat i ventetiden med til sammen 180,7 euro.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Wenche Irene Løvli (Menzies Aviation)

Joachim Sponheim (SAS)