

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

20.04.2015

Saksnummer

984/14F

Tjenesteyter

TAP Portugal

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Milano til Lisboa den 29. juli 2014 kl. 11:20 med TP803. Avgangen ble kansellert, og hun ble booket om til dagen etter. Klager ankom bestemmelsesstedet 23 timer senere enn opprinnelig reiseplan.

Klager stiller seg kritisk til at hun ikke ble booket om til et annet selskap samme dag. Hun mener TAP Portugal ikke har gjort sitt ytterste for å booke henne om på tidligste mulige avgang. Hun reagerer også på den arrogante kundebehandlingen hun ble møtt med. Klager mistet en forhåndsbetalt natt på hotell i Lisboa.

Klager krever refusjon av utgifter til forhåndsbetalt hotell i Lisboa, hotell i Milano, telefon, mat og drikke, samt transport til/fra flyplass. Videre krever klager 400 euro i standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

TAP Portugal har i det vesentlige anført:

TAP Portugal beklager at TP803 ble kansellert, og ønsker å utbetale standarderstatning på 400 euro.

TAP Portugal ønsker også å refundere klagers utgifter til hotell, mat og drosje i Milano mot originale kvitteringer, men kan dessverre ikke imøtekomme hennes krav om refusjon av forhåndsbetalt hotell i Lisboa.

Det vises for øvrig til TAP Portugals brev.

Nemnda bemerker:

Ruteendring forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. De fleste flyselskap forbeholder seg også retten til ruteendring. Nemnda anser dette kjent. Nemnda legger således til grunn at TAP-Portugal hadde anledning til å endre avgangstidene.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7 med mindre flyselskapet informerer om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

TAP-Portugal informerte ikke om endringen i tide. Dette gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordningen. TAP har tilbudt en standarderstatning på 400 euro.

Klager ble omrutet til neste dag. Hun ble påført utgifter til mat, hotell mv. på til sammen 174 euro. TAP er i henhold til forordningen pliktig til å erstatte disse utgiftene i tillegg til standarderstatningen. TAP har sagt seg villig til dette mot originale kvitteringer. Klager hevder at han sendte originalkvitteringene i november. Nemnda finner det sannsynlig at klager har hatt utgifter i denne størrelsesorden og anbefaler at TAP utbetaler beløpet forutsatt at klager skriftlig bekrefter at hun ikke har fått tapet dekket gjennom sin reiseforsikring eller på annen måte.

Anvendelse av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag. TAP er i henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem. Forsinkelsen medførte at klager ikke kunne benytte forhåndsbetalt hotell i Lisboa. Hun ble påført et tap på 225 euro. Nemnda er av den oppfatning at TAP plikter å erstatte dette tapet.

I henhold til EU-forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter EU- forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjeren også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU-forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Det er tilfelle i denne saken.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at TAP-Portugal utbetaler en standarderstatning på 400 euro med tillegg av 174 euro til dekning av utgifter.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, .

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.