

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Dato

09.07.2015

Saksnummer

942/14F

Tjenesteyter

TAP Portugal

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Natal til Oslo via Lisboa den 28. juni 2014 kl. 20:15. Klager skulle deretter være en dag og natt i Lisboa, og deretter reise fra Lisboa til Oslo den 30. juni kl. 08:45.

Flight TP4 fra Natal til Lisboa ble forsinket 7 timer forsinket. Klager fikk kun utdelt informasjon om sine rettigheter på portugisisk.

Klagers opphold i Lisboa ble spolert som følge av den lange forsinkelsen.

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever klager refundert hotellet i Lisboa, kroner 852, samt refusjon av utgifter til mat og drikke i ventetiden i Natal, ca. kroner 260, klager kan ikke fremlegge kvitteringer for mat og drikke.

Det vises for øvrig til klagers brev.

TAP Portugal har i det vesentlige anført:

TP4 ankom Lisboa 6 timer og 44 minutter forsinket grunnet uforutsett teknisk problem, det vises til fremlagt teknisk logg. Det ble satt inn et erstatningsfly for å operere avgangen.

Klager og hans familie fikk middag og drikke i ventetiden i Natal. De ble tilbudt hotell i ventetiden, men takket nei på grunn av avstanden mellom hotell og flyplass. Det var dessverre ikke ledig hotell nærmere flyplassen på grunn av fotball VM. Klager ankom sitt endelige bestemmelsessted Oslo til planlagt ankomsttid.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken til forsinkelsen ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor TAP Portugals kontroll.

TAP Portugal ønsker av godvilje å gi klager et reisegavekort på kroner 1 000 per person, men kan dessverre ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Det vises for øvrig til TAP Portugals brev.

Nemnda bemerker:

Klager hadde en sammenhengende billett fra Natal til Oslo via Lisboa. Avreisen fra Natal ble forsinket slik at klager ankom Lisboa 6 timer og 44 minutter forsinket. Klager ankom Oslo til planlagt tid.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer 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).

Klager kom til det endelige bestemmelsesstedet, Oslo, til planlagt tid. Det er etter dette ikke grunnlag for standarderstatning etter EU-forordningen.

Ved lengre forsinkelser skal flyselskapet tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Selskapet skal også tilby hotellinnkvartering dersom overnatting er nødvendig, jf. forordningen artikkel 6, jf. artikkel 9. Nemnda legger til grunn at TAP Portugals tilbud i Natal var i henhold til forordningens bestemmelser. Oppholdet i Lisboa ble forkortet. Klager må selv bære utgifter til mat i Lisboa.

Anvendelse av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag.

Klager kom frem til Lisboa 6 timer og 44 minutter forsinket. Han fikk begrenset utbytte av oppholdet i Lisboa. TAP Portugal 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. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09).

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet en feil på strømsystemet til det flyet som skulle ha blitt benyttet på flygningen fra Natal. TAP Portugal måtte sette inn en reservemaskin. Dette tok tid. Saken er forelagt Luftfartstilsynet som ikke har noe å bemerke til TAP Portugals beskrivelse av den tekniske feilen.

Nemndas flertall, samtlige medlemmer med unntak av forbrukerrepresentant Hanne Beth Takvam-Borge, legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at feilen oppsto uten forvarsel til tross for at rutinemessig teknisk vedlikehold var gjennomført.

I den foreliggende situasjon var det etter flertallets vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller forsinkelsen. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til erstatning.

Mindretallet, forbrukerrepresentant Hanne Beth Takvam-Borge, har kommet til at flyselskapet ikke har godtgjort at feilen er utenfor flyselskapets kontrollsfære. Mindretallet er følgelig av den oppfatning at klager har rett til erstatning.

Nemnda traff etter dette slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Stina Myhre Mevassvik, 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.