

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet ruteendring.

Dato

13.06.2019

Saksnummer

2018-01982

Tjenesteytere

TAP Air Portugal

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen to personer) skulle reise fra Oslo til Faro via Lisboa den 30. mai 2018, kl 19.10 med ankomst kl 23.50. Da klager ankom Lisboa ble han informert om at flight TP1909 fra Lisboa til Faro var kansellert. Klager ble tilbudt ombooking til samme fly et døgn senere, men valgte å avslå. Han tok inn på hotell i Lisboa og leide bil til sitt endelige bestemmelsessted.

Klager mistet en forhåndsbetalt natt på hotell i Tavira.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Han har mottatt 250 euro per person fra flyselskapet.

Videre krever han refusjon av utgifter til tapt hotellnatt i Tavira (ikke dokumentert), leiebil (220 euro) og hotell i Lisboa (123 euro).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

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

TAP Portugal beklager ruteendringen klager ble utsatt for, og ønsker å tilby reisegavekort til en verdi av 187,5 euro.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7, med mindre flyselskapet har informert om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår.

Flyselskapet TAP Air Portugal informerte ikke klager om ruteendring på TP1909 mer enn to uker før avreise. Kanselleringen gir etter dette rett til standarderstatning. Klager har mottatt 250 euro per person fra flyselskapet.

Klager med følge hadde gjennomgående billett fra Oslo til Faro. Siden avstanden mellom Oslo og Faro, målt etter storsirkelmetoden, er mer enn 1 500 kilometer, jf artikkel 7 nr 1 og 4, EU-domstolens dom av 07.09.2017 i saken Bossen med flere mot Brüssels Airlines (C-559/16) og gcmmap.com, utgjør erstatningen 400 euro per person.

Klager ble tilbudt ombooking til samme fly påfølgende dag, men valgte å avslå. Han tok inn på hotell og leide bil til endelig bestemmelsessted dagen etter. Klager krever refusjon av utgifter til hotell i Lisboa og leiebil. Nemnda kan ikke se at klager har krav på refusjon av utgifter til hotell og leiebil, da han valgte å avbryte kontrakten med TAP Air Portugal og skaffe egen overnatting og videre transport til bestemmelsesstedet. Dersom klager hadde akseptert omrutingen ville han også hatt krav på hotell.

Videre krever klager refusjon av ubenyttet hotellnatt i Faro. Et slikt krav er ikke dekningsmessig i henhold til EU-forordning 261/2004. Klager har ikke dokumentert kravet, men dersom han kan fremlegge dokumentasjon har han krav på dekning i medhold av Montrealkonvensjonen § 19/ Luftfartsloven § 10-20.

Nemnda anbefaler etter dette at TAP Air Portugal utbetaler ytterligere 150 euro per person til klager med følge i standarderstatning. Videre anbefales det at TAP Air Portugal refunderer klagers ubenyttede billetter mellom Lisboa og Faro.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at TAP Air Portugal utbetaler 150 euro per person, samt refunderer klagers ubenyttede flybilletter mellom Lisboa og Faro.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)

Linda Olsen (Norwegian Air Shuttle)