

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet feil ved bestilling av reise.

Dato

10.09.2019

Saksnummer

2018-02974

Tjenesteytere

TAP Air Portugal

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte i januar 2018 en reise fra Oslo til Ponta Delgada på Azorene via Lisboa den 5. juli 2018. Hun betalte reisen med et reisegavekort hun mottok fra TAP Air Portugal i 2017. Fordi hun skulle betale med reisegavekortet kunne hun ikke bestille reisen online, men per telefon til flyselskapet. Hun mottok deretter reisebekreftelse per epost.

Klager hadde etter kjøpet 391,55 euro til gode på gavekortet som hun fikk bekreftet per epost den 20. januar 2018.

Da klager skulle sjekke inn på Gardermoen avreisedagen var hennes reservasjon kansellert grunnet en feil gjort av TAP Air Portugal. Hun fikk beskjed av flyselskapet om å ordne nye billetter selv da TAP Air Portugal ikke hadde ledige seter de neste dagene.

Klager kjøpte nye billetter med andre flyselskap; Oslo - Lisboa via Stockholm med Norwegian, kroner 6 431, og Lisboa - Ponta Delgada med Sata Airlines, kroner 1 098.

Klager ankom Ponta Delgada først den 7. juli.

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av utgifter til nye flybilletter, tilsammen kroner 7 529. Videre krever klager at beløpet hun har til gode på reisegavekortet på 391,55 euro blir utbetalt, eller at fristen for bruk av det resterende beløpet blir forlenget.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TAP Air Portugal har ikke avgitt uttalelse til klager eller til nemnda.

Nemnda bemerker

Flyselskapet TAP Air Portugal har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Etter EU-forordning 261/2004 skal flyselskapet gi passasjerer som nektes ombordstigning mot sin vilje, jf artikkel 4, standarderstatning i samsvar med artikkel 7, tilbud om refusjon av flybillettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, jf artikkel 8, og nødvendig hotellinnkvartering, jf artikkel 9. Standarderstatningen er ment å kompensere for både økonomisk og ikke-økonomisk skade.

Klager møtte opp til avgangen i tide, men ble nektet ombordstigning mot sin vilje på grunn av feil i flyselskapets systemer. Klager har da krav på standarderstatning.

Klager hadde gjennomgående billett fra Oslo til Ponta Delgada. Siden avstanden mellom Oslo og Ponta Delgada, 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 gcmapp.com, utgjør erstatningen 400 euro.

Klager har i tillegg krav på refusjon av nye billetter, NOK 7529.

Klager krever klager at beløpet hun har til gode på reisegavekortet på 391,55 euro blir utbetalt, eller at fristen for bruk av det resterende beløpet blir forlenget. Nemnda behandler spørsmål som faller innenfor luftfartslovgivningens virkeområde. Vilåårene for gavekort ligger følgelig utenfor nemndas kompetanse og behandles ikke.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at TAP Air Portugal utbetaler 400 euro til klager med tillegg av NOK 7529 for nye billetter.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Gran Jenssen (Widere)

Kristoffer Sørlie (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)