

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

14.05.2019

Saksnummer

2018-01438

Tjenesteytere

TAP Air Portugal

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen tre personer) skulle reise fra Oslo til Funchal via Lisboa den 3. april 2018 kl 19.10 med ankomst kl 00.55. Flight TP763 fra Oslo til Lisboa ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Reisefølget måtte selv ordne hotell og transport.

Ved ombordstigning i Oslo var det stor misnøye blant passasjerene over at personalet i gaten syntes å trenere ombordstigningen. Klager mener at minst 30 minutter lett hadde vært tjent inn hvis TAP hadde forsøkt å gjennomføre ombordstigningen på en effektiv måte.

Klager med reisefølge ankom endelig bestemmelsessted mer enn 14 timer forsinket, og krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av hotell og transport for tilsammen 211 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

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

Nemnda bemerker

Flyselskapet TAP 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.

Nemnda legger således til grunn at klager og reisefølget (til sammen tre personer) kom mer enn 14 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted Funchal. Klager har fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

En passasjer som kommer mer enn tre timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet 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, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon (C-402/07) og Nelson (C-581/10).

TAP Portugal har som nevnt ikke avgitt uttalelse til klager eller til nemnda. Selskapet har følgelig ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått. Klager har etter nemndas syn derfor krav på standardkompensasjon på 400 euro per person.

Nemnda legger videre til grunn at klager pådro seg utgifter til hotell og transport for tilsammen 211 euro som følge av forsinkelsen.

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. Nemnda anbefaler at TAP Portugal refunderer klagers dokumenterte utgifter til hotell og transport i ventetiden.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at TAP Portugal betaler standarderstatning til klager med 400 euro per person, samt refunderer klagers dokumenterte utgifter til hotell og transport.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)