

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning for forsinket ankomst til Faro.

Dato

27.04.2023

Saksnummer

2022-02522

Tjenesteytere

TAP Air Portugal

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes medreisende hadde billetter med TAP og skulle reise fra Oslo via Lisboa til Faro den 17. juli 2022 med TP763 kl. 18.45. Avgangen ble forsinket til kl. 20.20. Da de ankom Lisboa ble de omrutet videre med buss til Faro hvor de ankom kl. 03.35 med en forsinkelse på 3 timer og 40 minutter. TAP har ikke oppgitt årsaken til forsinkelsen.

Klager krever 400 euro per person, totalt 800 euro, i standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for forsinket ankomst til Faro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Forsinkelsen med flyvningen TP763 fra Oslo til Lisboa den 17. juli 2022 skyldtes restriksjoner i luftrommet på flyets foregående flyvning TP764 fra Lisboa til Oslo. I henhold til EU-forordning 261/2004 utbetales det ikke standarderstatning der ekstraordinære omstendigheter har oppstått slik KLM har bekreftet i fremlagt dokumentasjon for årsaken til forsinkelsen.

Nemnda bemerker

En passasjer som kommer mer enn 3 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-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen. Transportklagenemnda har i sin henvendelse om tilsvar forklart flyselskapet hva som kreves av dokumentasjon ved uregelmessigheter. Ifølge KLM skyldtes forsinkelsen på

klagers flyvning TP763 at innkommende flyvning TP764 fra Lisboa til Oslo den 17. juli 2022 var forsinket ved ankomst til Oslo. Denne forsinkelsen skyldtes trafikkreguleringer i luftrommet.

TAP Air Portugal har fremlagt en trafikklogg med koder som ikke er forklart. Flyselskapet har ikke fremlagt opplysninger eller dokumentasjon med forklaringer som viser årsaken til forsinkelsen eller hva som ble gjort for å minimere ulempene overfor passasjerene. Slik nemnda ser det har flyselskapet ikke godtgjort at forsinkelsen eller de ekstraordinære omstendighetene ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Nemnda konkluderer derfor med at klager og hennes medreisende har krav på standarderstatning for forsinket ankomst til Faro den 17. juli 2022.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Bransjerepresentant Maglasang fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at TAP Air Portugal utbetaler standarderstatning med 400 euro per person, totalt 800 euro.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Lydia Johansson (SAS)