

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning og dekning av diverse utgifter.
Uenighet vedrørende sakens faktiske og rettslige sider.

Dato

14.01.2021

Saksnummer

2020-00937

Tjenesteytere

TAP Air Portugal

Klager har i det vesentlige anført

Klager har oppsummert beskrevet hendelsesforløpet som følgende:

Klager med reisefølge (totalt fem personer) skulle reise med TAP Air Portugal fra Oslo til Lisboa den 15. juli 2019 med TP761 kl. 12.45, og tilbake til Oslo den 29. juli 2019 med TP762 kl. 07.00. Billettene ble kjøpt den 17. desember 2018.

Dagen før avreise fikk de en e-post fra TAP Air Portugal om innsjekk på en annen flyvning enn det de hadde booket. De hadde blitt booket til flyvningene TP763 og TP764 uten noen forvarsel. De forsøkte å ringe til TAP-kontoret i Norge, men fikk ingen svar.

På avreisedagen, den 15. juli, ringte de igjen TAP Norge og fikk svar. Kundebehandleren søkte etter alternative flyvninger, men fant ikke dette. Klager ble anbefalt å søke refusjon på TAP sine hjemmesider. Klager fant et refusjonsskjema på hjemmesiden til TAP og fylte ut dette. Det kom aldri noe varsel om at alle billettene ville bli kansellert. Klager stiller spørsmålstegn med hvorfor han skulle ha søkt om refusjon på ikke-refunderbare økonomibilletter vitende om at billettene ville bli kansellert. I 16-tiden fikk klager en e-post fra TAP om at forespørsel om refusjon var registrert. Klager fikk da heller ingen tips om at billettene var kansellert.

Klager ringte også leiebilselskapet i Lisboa for å informere om ny ankomsttid. Han fikk beskjed om at bilen deres ville vente på dem ved ny ankomsttid.

Klager ankom Oslo Lufthavn for innsjekk på avreisedagen. Én av personene fikk ikke sjekket inn på automaten. Dette ble fikset ved manuelt innsjekk. alle fikk boardingpass. Da de ankom Lisboa fikk de en annen bil av dårligere standard.

Den 18. juli 2019 mottok klager tre e-poster fra TAP om at forespørsel om refusjon var mottatt. Det var ingen tips om at billettene ville bli kansellert. Den 25. juli 2019 fikk de en e-post om at de kunne oppgradere billetten (reiseklasse). Denne fikk de også den 27. juli 2019. Den 28. juli 2019 fikk de mail om innsjekk for én passasjer, samt en mail for hans datter om at online-innsjekk var åpen for henne. De mottok også en purring vedr. oppgraderingsmulighet. Klager fikk i 14-tiden den 28. juli en mail om at de hadde sjekket han inn "For your comfort".

I 11-tiden den 29. juli 2019 leverte de leiebilen. Ca 11.30 ankom de innsjekksområde A. Klager med reisefølge fikk beskjed om å gå til den andre siden ettersom de reiste med små barn. De stelte seg i kø der. De fikk så beskjed om å komme til en ansatt ved premium counter, og deretter skranke 17. I Skranke 17 fikk de beskjed om at tre av billettene var kansellerte. Ca 11.45 ble de eskortert til TAP customer centre. Køen var her kjempelang. Klager ringte TAP Norge, og fikk beskjed om at de måtte kjøpe tre nye billetter for å rekke flyet. De fikk beskjed om å legge ut og sende inn klage senere. Klager gjorde dette og gikk til innsjekk. Bagasjen ble sendt og fire boardingpass printet ut. Noe var galt med den siste billetten. De fikk beskjed om å gå til kundeservice igjen, og her fikk de beskjed av en ansatt utenfor køen om å gå til check in area A. De fikk her hjelp av en dame som kan se billetten, men ikke printe ut boardingpass. Hun ringte TAP og avventet telefon tilbake. Dette tok tid, og de fikk beskjed om å heller løpe til gaten. Gateagenten fant ikke datterens boardingpass. De prøvde å argumentere for at iallfall tre av dem kunne boarde flyet. Ingen av de fikk bli med på flyet. Klager gikk til transfer desk, og ble sendt til customer centre.

På TAP centre fikk de beskjed om at alt var OK, og at det bare var de som hadde mistet flyvningen. De ansatte trodde ikke på klagers forklaring om at det var noe galt med boardingpasset. Det var ingen hjelp å få. Klager ringte customer centre - Damen i telefonen sa det så ut ut som noen i TAP hadde kansellert datterens billett. Telefonen ble så brutt. Klager ringte opp igjen, og de hadde en lang samtale. TAP var villig til å gjenutstede alle fem billettene gratis, men de første ledige flyvningene var først 8 dager senere. Dette var ikke akseptabelt. Klager måtte kjøpe fem nye flybilletter, og ankom Oslo ca 48 timer senere enn planlagt.

Klager fikk beskjed om å sende inn klager til TAP i ettertid: Én klage vedrørende manglende beskjed om ruteendring, én vedrørende nektet ombordstigning og én vedrørende refusjon av ekstrakostnader/tap som oppsto pga hendelsen. Klager har fremlagt diverse kvitteringer for nemnda som dokumenterer tapene. Det vises for øvrig til klagers brev til TAP Air Portugal og Transportklagenemnda.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Når det gjelder TP764 den 29. juli 2019 ble billettene søkt refundert gjennom TAP Air Portugal sine hjemmesider den 15. og 18. juli 2019 fra klager og klagers reisefølge sine e-postadresser. Grunnet dette var det ikke tale om noen nektet ombordstigning ettersom billettene allerede var refundert.

Når det gjelder ruteendringen på TP762 ble klager informert over 14 dager før avgang, klager er derfor ikke berettiget kompensasjon etter EU-forordning 261/2004 for denne. Vedrørende ruteendringen på TP761 har TAP Air Portugal utbetalt kompensasjon på 400 euro per person.

Passasjerene ble også informert om at TAP Air Portugal, som alle andre flyselskap, har samarbeid med hotell, restauranter, leiebil og lignende på sine hjemmesider. Kontraktene som blir inngått vedrørende dette er mellom disse selskapene og passasjerene. Henvendelser må med dette gå direkte til selskapene. I denne saken må klager kontakte Cartrawel for å fremme klage vedrørende leiebilen.

Når det kommer til utgiftene klager har fremmet gjennom Transportklagenemnda: I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 9 om retten til forpleining, så er flyselskapet forpliktet til å tilby transport til og fra overnattingssted dersom en uregelmessigheten krever dette. Dette var ikke tilfellet i denne saken. Enhver transportordning som ikke er tenkt på bestillingsreservasjonen anses å være ekstra kontrakt, og følgelig ikke en del av transportkontrakten som passasjerer har inngått med TAP Air Portugal, og utenfor sitt virkeområde

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7 med mindre flyselskapet kan godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Retten til erstatning faller også bort dersom flyselskapet har opplyst klager om endringen minst to uker før planlagt avgangstid jf. artikkel 5 punkt 1 bokstav c) i)

Nemnda legger til grunn at TAP Air Portugal har utbetalt standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for kanselleringen av 15. juli 2019 (flynummer TP761) som klager ikke ble informert om, men ble klar over dagen før avreise. Klager ble også booket om til flynummer TP763 som også hadde avreise den 15. juli 2019.

Også klagers hjemreise den 29. juli 2019 (flynummer TP762) ble kansellert. Klager ble booket om til flynummer TP764 som også hadde avreise den 29. juli 2019. TAP Air Portugal har anført at denne kanselleringen var over to uker før avgangstid, og at klager med dette ikke har rett på standarderstatning. Det er TAP Portugal som har bevisbyrden for at klager ble opplyst om kanselleringen av TP762 minst to uker før avreise. Klager har selv bekreftet at han ble kjent med ruteendringen i en e-post fra TAP den 14. juli 2019. Dette er to uker før 29. juli 2019 og klager har derfor ikke krav på standardkompensasjon for kanselleringen av TP762.

En del av klagen er knyttet til klagers avtale om leiebil. Leiebilselskap er ikke en type tjenesteyter som er underlagt klageordningen til Transportklagenemnda, jf. transportklagenemndforskriften § 1-7 jf. § 1-3 (1). For denne delen av klagen anbefales

klager å klage direkte til leiebilselskapet. Dersom det ikke løser seg anbefales klager å kontakte Forbruker Europa for nærmere veiledning.

Når det gjelder de andre oppståtte tapene mener nemnda at problemene som oppstod må knyttes til refusjonsforespørselene som ble sendt til TAP Air Portugal via deres skjema på internett. Klager har anført at han ble veiledet av kundeservice til å sende dette refusjonsskjema på nettet for å motta kompensasjon for ruteendringene. I realiteten ble billettene avbestilt.

Klagers og flyselskapets forklaring av hendelsesforløpet på dette punkt spriker. Spørsmålet om hva som rent faktisk skjedde og ble sagt både i forkant av sendt skjema, og på flyplassen, er bevissspørsmål av en slik art at vedtak ikke kan fattes på forsvarlig vis uten at partene avgir muntlig forklaring. Vurderingen egner seg derfor ikke for behandling av nemnda. Denne delen av saken avvises derfor, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav c og d.

Transportklagenemnda fly anbefaler at klager ikke gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Kravet knyttet til leiebilen er ikke underlagt transportklagenemndforskriften § 1-7 jf. § 1-3 (1) og behandles derfor ikke.

Den resterende delen av saken avvises med hjemmel i transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav c og d.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klager ikke gis medhold i sitt krav om standardkompensasjon for kanselleringen av TP762. Krav knyttet til leiebilen er ikke underlagt transportklagenemndforskriften § 1-7 jf. § 1-3 (1) og behandles ikke. Den resterende delen av saken avvises basert på transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav c og d.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)