

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

09.03.2021

### Saksnummer

2020-02518

### Tjenesteytere

TAP Air Portugal

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Recife via Lisboa den 18. juli 2019. TAP Air Portugals flight TP761 fra Oslo til Lisboa ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Han ble booket om til neste avgang, og ankom endelig bestemmelsessted syv timer forsinket.

Klager fikk tilbud om enten 600 euro i standarderstatning, eller 900 euro i reisegavekort. Klager svarte flyselskapet at han ønsket reisegavekort, men har siden den gang ikke hørt noe fra flyselskapet. Han har i ettertid ombestemt seg og ønsker nå standarderstatning utbetalt til sin konto. Han har i flere eposter gjentatt dette til flyselskapet, men får ingen tilbakemelding.

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

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

TP761 fra Oslo til Lisboa den 18. juli 2019 ble forsinket grunnet operasjonelle årsaker. Klager kan velge mellom 600 euro i kontant utbetaling eller 900 euro i reisegavekort.

### 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.

Nemnda legger således til grunn at klager kom syv timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted Recife i Brasil. 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 Air Portugal har som nevnt ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda bemerker at klager har akseptert oppgjør i form av reisegavekort til 900 euro. Dette utgjør i utgangspunktet en bindende avtale mellom selskapet og klager.

Selskapet har imidlertid ikke fulgt opp denne avtalen, og nemnda mener at den reisende med bakgrunn i selskapets manglende oppfølging og den lange tiden som har gått siden avtaleinngåelsen, har rett til å gå fra avtalen om reisegavekort. Klageren kan dermed reise et krav med grunnlag i EU-forordning 261/2004.

Til klager har flyselskapet uttalt at forsinkelsen ble forårsaket av operasjonelle årsaker, uten å dokumentere eller forklare dette nærmere. 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 600 euro.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klager gis medhold og at TAP Air Portugal utbetaler 600 euro til klager.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)