

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning på grunn av forsinkelse/kansellering på tur og retur, på reise fra Oslo til Natal. Klager anser at hun har rett til å få økonomisk kompensasjon etter standardiserte satser, ettersom hun verken ble tilbudt å heve kjøpet eller om å få omrutet reisen.

Dato

24.03.2010

Saksnummer

40/09F

Tjenesteyter

TAP Air Portugal

Krav om erstatning på grunn av forsinkelse/kansellering på tur og retur, på reise fra Oslo til Natal. Klager anser at hun har rett til å få økonomisk kompensasjon etter standardiserte satser, ettersom hun verken ble tilbudt å heve kjøpet eller om å få omrutet reisen.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste tur/retur med TAP Portugal Oslo-Natal.

Ved avreise fra Oslo 29. desember 2007 ble flight TP507, forsinket, slik at videre forbindelse fra Lisboa til Natal ble kansellert. Ankomst Natal ble derfor over 16 timer forsinket, se vedlegg 2 fra klager.

På returen fra Natal 7. januar ble flight TP146 kansellert, slik at ankomst Oslo var 9 timer forsinket, se vedlegg 3 fra klager. Resultatet av forsinkelsene ble at klager måtte endre sin agenda og i tillegg mistet 2 arbeidsdager. I sitt svarbrev skriver TAPs norske avdeling at forsinkelsen kun var på 2 timer og 26 minutter og at den skyldtes mangel på ansatte i kontrolltårnet på Gardermoen, at den videre reisen fra Lisboa til Natal ble kansellert førte til en forsinkelse på 16 timer.

Flyet fra Natal til Lisboa den 7. januar ble kansellert. Klager måtte tilbringe en ekstra natt i Natal og ankom Oslo ca 9 timer forsinket. TAP skriver at kanselleringen på hjemreisen skyldtes tekniske problemer med flyet. Klager henviser til at det er flyselskapet som må bevise at den tekniske svikten ikke skyldes uforutsette hendelser, klager etterspurte dette i e-mail 24. juni og purring 1. september.

Dette er ikke besvart av TAP

Klager krever erstatning/kompensasjon.

TAP Portugal har i det vesentlige anført:

Flyselskapet beklager at klager ikke mottok svar på sine henvendelser om bevis for den tekniske svikten, dette skyldtes at saken ble arkivert som ferdigbehandlet hos selskapet.

De har nå vedlagt dokumentasjon på den tekniske feil ved flight TP146 den 7. januar, se brev av 6. juli 2009 med vedlegg.

Flyselskapet informerer om at flight TP143 den 29. desember fra Lisboa til Natal ikke ble kansellert, men kraftig forsinket, se bekreftelsen fra klager, der det er krysset av for forsinkelse, ikke kansellering.

Flyselskapet har vedlagt en bekreftelse på årsaken til forsinkelsen, vedlegg 3. Klager kom 16 timer forsinket til Natal. Om TP143 hadde vært i rute, så hadde klager ikke rukket denne flight på grunn av forsinkelsen fra Oslo, hun ville da ha blitt booket om til flight TP145 neste dag og ankommet Natal 24 timer forsinket. Flyselskapet valgte å legge vekt på forsinkelsen på flight TP507 fra Oslo til Lisboa, da det var denne flight som i utgangspunktet var årsaken til hennes forsinkelse, de vedlegger rapport med oversikt av forsinkelser 29. desember, der de også har valgt IATA-koder for forsinkelse, vedlegg 4.

Flight TP146 fra Natal til Lisboa ble kansellert grunnet tekniske problemer. Erstatning utbetales ikke hvis kanselleringen skyldes ekstraordinære/uforutsette hendelser som ikke kunne vært unngått selv om alle sikkerhetsmessige forhold er fulgt.

TAP Portugal følger alltid regler og retningslinjer etter EU-forordningen 261/2004, og mener at saken er behandlet korrekt etter reglene.

De beklager at klager måtte ta saken gjennom Flyklagenemnda for å få den detaljerte dokumentasjonen.

TAP Portugal avviser klagers krav.

Nemnda bemerker:

Klagers fly fra Oslo til Lisboa ble forsinket med 2 timer og 26 minutter.

Dersom flyet fra Lisboa til Natal hadde vært i rute, ville klager ikke rukket dette grunnet forsinkelsen fra Oslo. Flyet fra Lisboa til Natal var imidlertid også forsinket.

Klager rakk derfor dette flyet, men ankom Natal ca 16 timer senere enn forutsatt.

Flyselskapet er ansvarlig for tap som skyldes forsinkelse med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle nødvendige forholdsregler for å unngå skaden, eller at dette ikke har vært mulig for dem.

Klager har ikke dokumentert noe tap som følge av forsinkelsen. Nemnda bemerker for øvrig at forsinkelsen primært skyldtes forhold utenfor TAPs kontroll, nemlig mangel på ansatte i kontrolltårnet på Gardermoen. TAP er således ikke ansvarlig for et eventuelt tap.

Flyet fra Natal til Lisboa ble kansellert. Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU forordning 261/2004 artikkel 5.

Flyselskapet må etter nemndas vurdering i utgangspunktet bære ansvaret ved teknisk svikt. Det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at teknisk svikt oppstår.

Også preventive hensyn taler for at flyselskapet som hovedregel må bære ansvaret ved teknisk svikt.

En teknisk svikt kan likevel komme så uventet at flyselskapet ikke har reelle muligheter til å forhindre feilen eller overvinne følgene av den uten at det går ut over passasjerene. I slike tilfelle er ikke flyselskapet pliktig til å betale erstatning til den reisende. 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 innstillingen.

Innstillingen skyldtes i dette tilfellet at en avfallstank gikk i stykker. Det fremgår av TAPs dokumentasjon at problemet med avfallstanken på denne flytypen har vært kjent siden 2003, og at det har vært rapportert flere tilfelle av ødelagte tanker.

En slik type feil er etter nemndas vurdering ikke å anse som en ekstraordinær omstendighet, jf Generaladvokatens uttalelse av 27. september 2007 i sak C-396/06, Kramme mot SAS.

Klager har etter dette rett til en erstatning på 400 euro.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager gis en erstatning på 400 euro.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet i Oppland

Lars Grøndal, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet i Oppland, Lars Grøndal, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.