

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

15.01.2016

### Saksnummer

0216/15F

### Tjenesteyter

TAP Portugal

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Lisboa den 29. desember 2014 kl. 14:45 med TP769. Avgangen ble først utsatt flere ganger, og deretter omtrent kl. 21:00 kansellert. Avgangen ble utsatt til dagen etter kl. 09:30.

Klager stiller seg kritisk til mangelfull informasjon i ventetiden, samt den dårlige kundeservicen. I ventetiden på omtrent 6 timer fikk klager kun utdelt et matkort på kroner 160 per person. Dette er svært lite på så mange timer. Det ble heller ikke tilbudt mat på hotellet de ble innlosjert på.

Klager mener en teknisk svikt ikke fraskriver flyselskapene plikt til erstatning. Det er opp til flyselskapene å bevise at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå kanselleringen

Klager krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, samt forsinkelsesrente fra 5. februar 2015, 30 dager etter av kravet ble lagt frem for TAP Portugal.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### TAP Portugal har i det vesentlige anført:

TP769 ble kansellert og satt opp dagen etter som følge av uforutsett teknisk feil, det vises til fremlagt dokumentasjon.

I henhold til EU-forordning utbetales ingen kompensasjon når kanselleringen skyldes en uventet hendelse som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

TAP Portugal ønsker å refundere klagers eventuelle utgifter i ventetiden mot kvitteringer. Flyselskapet ønsker videre å gi klagerne en kompensasjon for mangelfull service/informasjon i form av reduksjon i flybillett på 500 kroner ved senere reise med TAP Portugal, men kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Det vises for øvrig til TAP Portugals brev.

### **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger til grunn at klagers fly ble kansellert pga. feil på flyets datasystem.

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.

Teknisk feil er ikke en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Teknisk feil fritar således ikke fra plikten til å betale erstatning, jf. EU-domstolens avgjørelse av 17. september 2015, Corina van der Lans - KLM (C-257/14).

Kanselleringen gir etter dette rett til en standarderstatning på 400 euro per person. Nemnda anbefaler at TAP Portugal utbetaler erstatning.

TAP Portugal har erkjent mangelfull informasjon og service. De har også tilbudt å erstatte dokumenterte ekstraavgifter til mat/forfriskninger. Det kommer i tillegg til standarderstatningen.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Tap Portugal utbetaler en standarderstatning på 400 euro per person. Nemnda anbefaler videre at TAP Portugal erstatter dokumenterte utgifter til mat og forfriskninger.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene 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.*