

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning samt refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

12.02.2016

Saksnummer

0671/15F

Tjenesteyter

TAP Portugal

Krav om standarderstatning samt refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Santarem i Brasil til Oslo via Manaus og Lisboa den 2. mai 2015. TP041 fra Manaus til Lisboa ble kansellert som følge av streik. Klager ble ikke informert om sine rettigheter.

Klager fikk beskjed om at det ikke var mulig å kansellere reisen mot full refusjon, for deretter å kjøpe nye billetter med et annet selskap. Klager skulle rekke et bryllup, og måtte reise. Hun ble derfor booket om fra annen flyplass i Brasil, Fortaleza. Klager måtte selv betale denne strekningen.

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av ny billett fra Santarem til Fortaleza, USD 416,44. Videre krever hun refusjon av utgifter til mat i ventetiden på 13 timer i Fortaleza.

Det vises for øvrig til klagers brev.

TAP Portugal har i det vesentlige anført:

Det ble sendt ut streikevarsel til passasjerene, streiken var på det tidspunktet enda ikke et faktum. Først når streiken er en realitet kan man velge å avbryte reisen mot full refusjon. Før streiken er et faktum kan man kun tilby ombooking, som i dette tilfellet.

Klager hadde en separat billett med GOL fra Santarem til Manaus, og en billett videre med TAP Portugal fra Manaus til Oslo via Lisboa.

Dersom en passasjer blir berørt av streik, plikter flyselskapet å tilby forpleining og ombooking. Klager ble etter eget ønske booket om til avreise fra Fortaleza. TAP Portugal kan ikke stå ansvarlig for tilslutningsbilletter i en separat billett.

TAP Portugal ønsker å refundere klagers utgifter i ventetiden i Fortaleza mot originale kvitteringer, men kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Det vises for øvrig til TAP Portugals brev.

Nemnda bemerker:

Klager hadde kjøpt en gjennomgående billett fra Santarem i Brasil til Oslo via Manaus og Lisboa gjennom et reisebyrå. Flygningen Manaus-Lisboa-Oslo var med TAP Portugal mens flygningen Santarem-Manaus var med Gol Transportes Aéreos.

Grunnet mulig/varslet streik i TAP Portugal ønsket klager å endre reisen. TAP Portugal aksepterte dette, og endret billetten til reise fra Fortaleza. Klager måtte selv bekoste reisen fra Santarem til Fortaleza.

Ved kansellering av en flygning har passasjeren valget mellom omruting på tilsvarende transportvilkår og refusjon av hele billettprisen. Flygningen var imidlertid ikke kansellert da klager ønsket å foreta en endring. TAP Portugal pliktet derfor etter nemndas vurdering ikke å tilby omruting. Klager hadde heller ikke rett til refusjon av billettprisen.

Klager skulle reise med Gol Transportes Aéreos fra Santarem til Manaus. TAP Portugal var etter nemndas vurdering ikke ansvarlig for denne del av strekningen. Når klager valgte å endre reisen med TAP Portugal til reise fra Fortaleza, må klager etter nemndas vurdering selv bære utgiftene til reise fra Santarem til Fortaleza. Nemnda er videre av den oppfatning at TAP Portugal ikke pliktet å erstatte utgifter til mat i ventetiden i Fortaleza.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Svante Bergman, Reisegiganten AS.

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.