

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for forsinket bagasje og kansellering

Dato

01.12.2020

Saksnummer

2020-00825

Tjenesteytere

TAP Air Portugal

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen tre personer) skulle fly fra Molde til Lisboa via Oslo og Wien den 23. desember 2019.

Flyvningen fra Wien til Lisboa operert av TAP Air Portugal (OS 8153) ble kansellert. Klager måtte overnatte i Wien, og ankom Lisboa den 24. desember med flyvninger operert av Austrian Airlines og TAP Air Portugal. Klager sin bagasje ble forsinket, og levert til klager først den 27. desember 2019. Han måtte kjøpe toalettsaker og undertøy (totalt 48,17 euro). Lufthansa har nektet å erkjenne ansvar, da flyvningen ble operert av et annet selskap. Lufthansa videresendte klager sin henvendelse til TAP Air Portugal.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Lufthansa har anført følgende:

OS8153 den 23. desember 2019 ble operert av TAP Air Portugal. EU-forordning 261/2004 refererer til opererende flyselskap og kun dette har tilgang til informasjon om flyvningen. Lufthansa kan dermed ikke fastslå årsaken til uregelmessigheten eller om det kan være ekstraordinære omstendigheter innblandet.

For problemer med bagasje fremgår det av Montrealkonvensjonen at det er første eller siste carrier involvert i transporten av passasjerer som er ansvarlig. I tråd med dette videresendte Lufthansa klager sitt krav til TAP Air Portugal den 4. mars 2020. Lufthansa ber om at fremtidig korrespondanse går til ansvarlig flyselskap, da Lufthansa ikke kan gi detaljer vedrørende hendelsen eller statusen på saksbehandlingen.

TAP Air Portugal har anført følgende:

TAP Air Portugal bekrefter å ha overført 48,17 euro for utlegg i forbindelse med forsinket bagasje til klagers konto.

Nemnda bemerk

TAP Air Portugal er henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap forårsaket av forsinket bagasje, med mindre selskapet godtgjør at de og deres folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem. I dette tilfellet har TAP Air Portugal imøtekommet klager sitt krav om å få erstattet 48,17 euro for utlegg i ventetiden. Nemnda vil med dette ikke gå nærmere inn på dette punktet, men anbefaler at beløpet overføres dersom det ikke allerede er gjort.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet kan godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

OS8153 fra Wien til Lisboa operert av TAP Air Portugal ble kansellert. Klager fikk beskjed om dette da de ankom Wien. De ble ombooket til å fly via Milano neste dag.

TAP Air Portugal har uttrykkelig blitt anbefalt å kommentere den aktuelle kanselleringen. Anmodning om dette ble sendt fra Transportklagenemnda sitt sekretariat den 14. april 2020 og 20. mai 2020 med siste frist 3. juni 2020. TAP Air Portugal har ikke fremmet tilsvaer hvor årsaken til kanselleringen av flyvningen er forklart. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd

TAP Air Portugal har i dette tilfellet ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. På bakgrunn av dette legger nemnda til grunn at klager har rett på standarderstatning på 400 euro per person (til sammen 1200 euro).

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at TAP Air Portugal utbetaler 400 euro per person i reisefølget (til sammen 1200 euro).

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)