

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon grunnet forsinkelse, samt refusjon av utgifter og tapt arbeidsfortjeneste.

Dato

15.08.2019

Saksnummer

2018-02523

Tjenesteytere

TAP Air Portugal

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge (tilsammen to personer) skulle reise fra Porto til Oslo via Lisboa den 10. juni 2018 med TP1935 kl 11.30 med ankomst kl 18.25. Flight TP1935 fra Porto ble forsinket, slik at klager ikke rakk sin videreforbindelse til Oslo (TP764). Klager og hennes reisefølge måtte overnatte i Lisboa, og ble booket om til et fly med Lufthansa via Munchen neste dag. Klager ankom endelig bestemmelsessted mer enn ett døgn forsinket.

Klager krever standardkompensasjon 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av utgifter til taxi 11,45 euro + 15 euro (mangler kvittering for det siste beløpet), middag 90,50 euro, hotell 133 euro og forhåndsbestilte bussbilletter 190 kroner. Klager krever i tillegg erstatning for en dags tapt arbeidsfortjeneste 194 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TAP Air Portugal har ikke avgitt uttalelse til klager eller til nemnda.

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 og reisefølget (til sammen to personer) kom mer enn ett døgn forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted Oslo. 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 klager eller til nemnda. Selskapet har følgelig ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått. Klager har etter dette krav på standarderstatning på 400 euro per person.

Nemnda legger videre til grunn at klager pådro seg utgifter til drosje, måltider, hotell, forhåndsbestilte bussbilletter, samt en dags tapt arbeidsfortjeneste som følge av forsinkelsen.

En passasjers rett til forpleining etter EU-forordningen 261/2004 artikkel 9 består så lenge han venter på en omlegging av reisen, jf retningslinjene av 15.06.2016 punkt 4.3.2. Nemnda anbefaler at TAP Air Portugal refunderer klagers dokumenterte utgifter til transport, hotell, mat og alkoholfri drikke i ventetiden.

Klager har videre fremlagt dokumentasjon på tapt arbeidsfortjeneste og forhåndsbetalte bussbilletter. Standarderstatningen er ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap. Standarderstatningen overstiger klagers tapte arbeidsfortjeneste samt bussbilletter. Disse utgiftene må anses dekket av standarderstatningen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at TAP Air Portugal betaler standarderstatning til klager med 400 euro per person, samt refunderer klagers dokumenterte utgifter til transport, hotell, mat og alkoholfri drikke i ventetiden.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)