

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering og nektet ombordstigning.

Dato

08.05.2018

Saksnummer

2017-03069

Tjenesteytere

TAP Portugal

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise t/r Tromsø - Rio de Janeiro via Oslo, Frankfurt og Lisboa den 1. - 19. april 2017.

TP579 fra Frankfurt til Lisboa ble kansellert. Klager og hans reisefølge ble booket om via Porto dagen etter.

Klager og hans reisefølge ble nektet ombordstigning på returen fra Rio til Lisboa med TP074 grunnet overbooking. Klager ble booket om via Sao Paulo og London og ankom endelig bestemmelsessted åtte timer forsinket.

Klager viser til fremlagt dokumentasjon fra TAP Portugal som bekrefter at flyselskapet vil betale 600 euro per person for hver av hendelsene. Klager mottok den 11. januar 2018 kroner 9 898 fra flyselskapet, som er et langt under beløpet de har krav på: 2 400 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TP579 ble kansellert grunnet teknisk feil. Klager har krav på erstatning og vil få utbetalt 600 euro per person.

Klager og hans reisefølge ble nektet ombordstigning på TP074 grunnet overbooking. Klager har også her krav på erstatning og vil få utbetalt 600 euro per person.

TAP Portugals kontor i Oslo har sendt forespørsel til hovedkontoret i Lisboa hvorfor beløpet klager har mottatt er lavere enn det han har krav på.

Nemnda bemerker

TAP Portugal har opplyst at kanselleringen på utreisen skyldtes teknisk feil, og at klagerne(to personer) ble nektet ombordstigning på returen grunnet overbooking. Dette er ikke nærmere forklart eller dokumentert. TAP Portugal har således ikke godtgjort at noen av hendelsene skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dette gir klagerne rett til en standarderstatning på 600 euro per person for hver av hendelsene. Dette ser TAP Portugal også ut til å være enig i.

Nemnda anbefaler etter dette at klager gis medhold.

Vedtak

Nemnda anbefaler at TAP Portugal utbetaler 2 400 euro til klager, med fratrekk av kroner 9 898 som allerede er utbetalt.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)