

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

05.06.2018

Saksnummer

2017-02016

Tjenesteytere

TAP Portugal

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Lisboa den 24. april 2017 kl 12.45 med TP761. Avgangen ble mer enn tre timer forsinket.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever han refusjon av utgifter til mat og drikke på Gardermoen, kroner 529.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

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

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-3.

Klagen er forelagt TAP Portugal ved nemndas e-post av 3. november 2017 med frist til 15. desember 2017 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

TAP Portugal har ikke avgitt uttalelse til klager eller til nemnda, flyselskapet har således ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dette gir klagerne rett til en standardkompensasjon på 400 euro per person. Videre legger nemnda i dette tilfellet,

der selskapet ikke har svart nemnda, at klager også har krav på dokumenterte utgifter til mat og drikke etter forsinket avgang, dog slik at alkoholholdige drikkevarer, her øl, utgår.

Nemnda anbefaler at selskapet betaler klager standarderstatning med 400 euro per person samt forpleining totalt med kr 330.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at TAP Portugal utbetaler standarderstatning med 400 euro per person og kr 330 for forpleining.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)