

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgift til nye billetter etter kansellert reise. Klager ikke fått beskjed om at reisen var kansellert.

### Dato

27.02.2024

### Saksnummer

2023-02233

### Tjenesteytere

TAP Air Portugal

## Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte billetter for to personer hos TAP den 2. mars 2023. Disse billettene gjaldt en reise fra Oslo til Lisboa den 15. april 2023 og klager betalte kr 3310 for billettene. Den 14. mars fikk klager en e-post fra TAP med beskjed om en ruteendring og at ny avreise nå var den 16. april. De fikk valget mellom å godta endringen eller kansellere reisen og motta refusjon av billettprisen. Den nye avgangen passet ikke da de måtte være i Lisboa den 15. april. De søkte derfor om refusjon av billettprisen og mottok, etter en del feilmeldinger og problemer på nettsidene til TAP, et referansenummer slik at de kunne følge refusjonsprosessen. Kanselleringen skapte en del problemer for dem, men de fant til slutt nye billetter med et annet selskap.

Noen dager senere forsøkte de å sjekke refusjonsstatus på de kansellerte billettene hos TAP, men fikk feilmeldinger på referansenummeret. De ringte TAP og etter 45 minutters ventetid fikk de svar og beskjed om at referansenummeret eksisterte, men vedkommende kunne ikke gi noen forklaring eller status utover dette. Kundebehandleren foreslo at han kunne registrere en ny refusjonssøknad og de mottok deretter et nytt referansenummer. Den 20. mars mottok de et refusjonsbeløp på kr 668. De ringte til TAP, men fikk ingen forklaring på beløpets størrelse og kun beskjed om å vente og se om de ikke mottok resten av beløpet senere.

Den 23. mars mottok de kr 3310 uten noen forklaring eller form for kvittering. De antok at beløpet var riktig siden det stemte med hva de hadde betalt for billettene.

Klager hadde også to billetter med TAP for hjemreisen fra Portugal som skulle være fra Porto via Lisboa til Oslo den 24. april 2023. Billettene var kjøpt den 5. mars 2023 og klager hadde betalt kr. 3172 for dem. Da de ankom flyplassen på avreisedagen fikk de beskjed om at billettene var kansellert. Dette hadde skjedd uten at klager hadde

medvirket til kanselleringen på noen måte. Eneste mulighet for å komme seg hjem var å kjøpe nye billetter på stedet.

Klager poengterer at de kun kansellerte utreisen med TP761 den 15. april 2023 som TAP endret til den 16. april 2023. De var sikre på at returreisen med et annet bookingnummer og med TP1945 og TP762 den 24. april 2023 fra Porto via Lisboa til Oslo var i orden. De kansellerte aldri disse billettene, verken online eller per telefon. De har heller aldri mottatt noen melding om at disse flyvningene var kansellert. Klager mener TAP må ha kansellert hjemreisen deres ved en feil gjort av personalet de snakket med per telefon eller en teknisk feil hos TAP. Klager viser til at det var problemer på nettsidene da de søkte om refusjon av utreisebillettene og passasjerene kan ikke klandres for TAP's dårlige tekniske løsninger på nettsidene. Når det gjelder TAP's påstand om at de selv kansellerte hjemreisen stiller klager spørsmål om hvorfor de ikke mottok noen e-post med bekreftelse slik de gjorde da de selv kansellerte utreisen som var endret av TAP. Klager fikk heller ingen forklaring da de kontaktet TAP den 20. mars per telefon og stilte spørsmål vedrørende refusjonsbeløpet på kr 668.

Klager krever refusjon av utgiften til nye billetter for hjemreisen på kr 10676 (824 euro), fratrullet kr 668 dersom dette delvis er refusjon for de opprinnelige billettene.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Klager hadde to reservasjoner med forskjellig bestillingsreferanser hos TAP der den ene var for en reise fra Oslo til Lisboa den 15. april 2023 og den andre for en reise fra Porto via Lisboa til Oslo den 24. april 2023.

Reservasjonen som gjaldt utreisen den 15. april ble kansellert den 14. mars kl. 21.53 (Zulu time) på TAP's nettsider. Refusjon av billettprisen på kr 3310 ble gjennomført den 23. mars og beløpet tilbakeført opprinnelig betalingsmiddel. I denne billettreservasjonen gjenstår et beløp på kr. 95 som klager ikke har fått refundert og dette vil bli refundert klager så snart TAP mottar konto- og bankinformasjon fra klager.

Når det gjelder reservasjonen som gjaldt hjemreisen den 24. april, ser TAP at denne ble kansellert den 14. mars kl. 2205 (Zulu time) på TAP's nettsider.

TAP understreker at kanselleringen er skjedd på klagers bookingsider der klager har tilgang og ikke av TAP. TAP viser til dokumentasjon der det fremgår at kanselleringen og refusjonssøknaden ble gjort av klager selv. Siden ingen av de aktuelle flyvningene var kansellert, skjer refusjon av billettprisen for hjemreisen i henhold til regler og vilkår for den aktuelle billetttypen. Refusjon av kr 668 ble gjort den 20. mars.

### **Nemnda bemerker**

TAP endret rutetiden på klagers reise fra Oslo til Lisboa fra den 15. til den 16. april 2023.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir rett til standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7, med mindre flyselskapet kan godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet eller at passasjerer har fått informasjon om kanselleringen mer enn 14 dager før avreise. Melding om kanselleringen av klagers reise med TAP fra Oslo til Lisboa den 15. april 2023 ble meddelt klager den 14. mars. Klager og hennes medreisende har således ikke krav på standarderstatning i dette tilfellet. Det er heller ikke krevet.

Klager og hennes medreisende har mottatt refusjon av billettprisen for denne reisen fullt ut.

Når det gjelder hjemreisen fra Porto via Lisboa til Oslo den 24. april 2023 kan ikke nemndas flertall - forbrukerrepresentanten og nemndas leder - se at TAP har dokumentert at klager var den som kansellerte reisen. Det er fremlagt dokumentasjon som viser at billettene er refundert og til hvem, men ikke forklart hva i disse dokumentene kalt «Refund Request Evaluation» og «Refund Request Payment» som viser hvem som kansellerte billettene eller når. Flyselskapet har heller ikke fremlagt bestillingshistorikken (PNR) slik nemnda har bedt om at blir gjort. Klager har påpekt at hun aldri har mottatt noen e-post eller kvittering/bekreftelse på at billettene for hjemreisen var kansellert, slik hun mottok da hun selv kansellerte utreisen som ble endret. TAP har ikke kommentert dette eller fremlagt noen slik melding fra dem.

Flertallet finner etter dette at flyselskapet ikke i tilstrekkelig grad har dokumentert at hjemreisen ble kansellert av klager.

Etter flertallets syn fikk ikke klager tilstrekkelig hjelp da hun kontaktet TAP per telefon og legger derfor til grunn at kanselleringen ble gjort av flyselskapet selv ved en feil eller av tekniske årsaker. Klager ble påført et tap som følge av å måtte kjøpe nye billetter for hjemreisen fra Porto. Flyselskapet er derfor etter alminnelige erstatningsregler ansvarlig for klagers tap og nemnda anbefaler at TAP utbetaler kr 10008 til klager. Dette utgjør prisen på kr 10676 for nye billetter, fratrukket kr 668 som er refundert for de opprinnelige billettene til klager.

Mindretallet - bransjerepresentanten - mener at TAP gjennom den dokumentasjonen som er fremlagt, har sannsynliggjort at det var klager selv som avbestilte returreisen. Det er derfor ikke grunnlag for å holde TAP ansvarlig for klagers kjøp av returbilletter.

Forbrukerrepresentanten mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevet standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevet refusjon.

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at TAP erstatter klagers tap ved kjøp av nye billetter med kr. 10008.

**Nemndas representanter**

- Edvard Os (leder)
- Alexander Vasberg (SAS)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)