

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av ubenyttede flybilletter grunnet kansellering som følge av covid-19 pandemien.

### Dato

23.09.2022

### Saksnummer

2022-00939

### Tjenesteytere

TAP Air Portugal

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt flybilletter med TAP Air Portugal t/r Oslo - Lisboa for reise 16. - 20. juni 2021. Pris kroner 5 706.

Den 6. mai mottok klager melding om at flyvningen var kansellert som følge av covid-19 pandemien. TAP sendte automatisk verdivouchere + 10 % av billettverdien (til sammen kroner 6 276) til klager i refusjon. Klager fikk ingen mulighet til å velge kontant refusjon. Klager protesterte, men fikk ikke omgjort voucherne til kontant refusjon.

Klager valgte derfor å bruke voucherne på en ny reise t/r Oslo - Lisboa 16. - 19. juni 2022. Formålet med reisen var en konsert, men da konserten ble avlyst valgte klager å avlyse hele turen. Klager fikk tilbud om refusjon minus 15 % billettens verdi. Men i stedet for å motta kontant refusjon som lovet, mottok klager på nytt vouchere.

Klager stiller seg svært kritisk til flyselskapets fremgangsmåte, og hvordan TAP Air Portugal behandler sine passasjerer.

Klager krever full refusjon av opprinnelige flybilletter, kroner 5 706.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TAP Air Portugal har i det vesentlige anført:

Klagers flybilletter Oslo - Lisboa t/r 16. - 19. juni 2022 ble betalt med verdivouchere. Klager valgte å kanseller reisen, og refusjon ble gjennomført på samme måte som reisen ble betalt, med verdivouchere.

### Nemnda bemerker

Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvninger mellom Oslo og Lisboa ble kansellert mer enn 14 dager i forveien. Klager har derfor ikke rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i).

Klager har fremsatt krav om refusjon av billettene, noe han har krav på i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1.

Refusjon skal i utgangspunktet utbetales kontant, ved elektronisk bankoverføring, bankgiro eller sjekk jf. artikkel 8 nr. 1 bokstav a jf. artikkel 7 nr. 3. Refusjon i form av verdivouchere forutsetter at det er inngått en "skriftlig avtale med passasjerens" om dette.

Det er ikke bestridt at klager i dette tilfellet ikke fikk valget mellom kontant refusjon eller verdivouchere, men at flyselskapet sendte klager verdivouchere uten å ha inngått en avtale med klager om dette på forhånd. Nemnda mener derfor at TAP Air Portugal bør refundere klagers ubenyttede flybilletter fra reisen 16. - 20. juni 2021 med kroner 5 706.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at TAP Air Portugal refunderer klagers flybilletter med kroner 5 706.

## **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Wenche Irene Løvli (Menzies Aviation)