

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

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

Dato

11.05.2021

Saksnummer

2020-03379

Tjenesteytere

Flysmarter.no

TAP Air Portugal

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt billetter hos Flysmarter med TAP Air Portugal t/r Oslo - Recife den 6. - 29. oktober 2020, pris kroner 14 334. Den 24. juni mottok klager epost fra Flysmarter om at flyselskapet hadde kansellert flyvningene.

TAP Air Portugal sier de vil refundere til reisebyrået, men reisebyrået sier de ikke har mottatt noe fra flyselskapet.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt full refusjon av de ubenyttede flybillettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flysmarter har i det vesentlige anført:

Flysmarter vil refundere klagers billetter så snart flyselskapet refunderer, med fradrag av serviceavgiften på kroner 395 per person i henhold til Flysmarters regler og vilkår.

TAP Air Portugal har i det vesentlige anført:

TAP Air Portugal ønsker å refundere klagers billetter, og vil refundere til samme betalingsmåte som ble benyttet ved kjøp av reisen.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkelene 5 og 7. Regelen

gjelder ikke dersom passasjeren har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. I dette tilfellet fikk klager beskjed om kanselleringen den 24. juni, mer enn to uker før avgang. Klager har etter dette ikke krav på standarderstatning.

Nemnda legger videre til grunn at klager krever refusjon av de ubenyttede flybillettene.

Det følger av EU-forordning 261/2004 at ved kansellering er det transporterende luftfartsselskapet som skal tilby omruting eller refusjon av opprinnelige flybilletter. Flyselskapet er etter forordningen ansvarlig overfor passasjeren direkte.

TAP har i brev til sekretariatet av 24. februar forklart at det har refundert flybillettene til samme betalingsmåte som ble brukt under bestillingen. Klager har i e-post av 18. mars opplyst at refusjon ikke er mottatt. Selv om nemnda forstår at refusjon via reisebyrået er i tråd med gjeldende praksis i bransjen, må nemnda forholde seg til at flyselskapene etter forordningen er ansvarlig overfor klager. Nemnda mener derfor at TAP må refundere billettutgiftene på 2x4977 kroner til klager. Nemnda oppfordrer TAP til å kreve regress fra Flysmarter for å få igjen eventuelt beløp som er overført til dem.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at TAP Air Portugal refunderer klagers billettutgifter.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)