

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning og refusjon av flybilletter grunnet kansellert flyvning. Klager er tilbudt voucher, men vil ha refusjon i form av penger.

### Dato

20.10.2020

### Saksnummer

2020-01355

### Tjenesteytere

TAP Air Portugal

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Lisboa den 27. april 2020 med TAP Air Portugals flyvning TP763. Returen var den 3. mai med TP764.

Den 30. mars fikk klager beskjed om at flyvningen var kansellert grunnet stengte landegrenser og restriksjoner grunnet situasjonen med koronaviruset.

Klager krever erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Flyvningen ble kansellert, og flyselskapet plikter derfor å tilbakebetale beløpet for flybillettene. Klager har kun fått tilbud om en voucher. Dette er ikke aktuelt for klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TP763 fra Oslo til Lisboa den 27. april 2020 ble kansellert grunnet covid-19-pandemien. Ifølge EU-kommisjonen skal pandemien anses som en ekstraordinær omstendighet siden situasjonen er utenfor flyselskapenes faktiske kontroll. Det vises til punkt 3.4 i EU-kommisjonens veiledning vedrørende passasjerrettigheter sett i lys av situasjonen med covid-19.

I henhold til artikkel 5 i EU-forordning 261/2004 er flyselskapet ikke forpliktet til å utbetale erstatning i henhold til artikkel 7 dersom det kan bevises at kanselleringen var forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. TAP Air Portugal er derfor ikke bundet til å utbetale erstatning.

I henhold til prosedyrer i forbindelse med situasjonen med koronaviruset blir refusjoner foretatt i form av vouchere.

### 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 passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. I dette tilfellet fikk klager beskjed om kanselleringen den 30. mars, altså mer enn to uker før avgang. Klager har uavhengig av kanselleringens årsak derfor ikke rett til standarderstatning.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. I denne saken har klager valgt refusjon. Flyselskapet kan tilby voucher, men det er frivillig for klager å velge dette. Klager kan i henhold til EU-forordningen kreve beløpet utbetalt. Det anbefales med dette at TAP Air Portugal overfører beløpet til klager.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at TAP Air Portugal refunderer klagers flybilletter med kroner 3706.

Forbrukerrepresentant Maite de Geus-Cossard, Forbruker Europa, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)