

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestilte flybilletter.

Dato

18.01.2021

Saksnummer

2020-01665

Tjenesteytere

TAP Air Portugal

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen seks personer) skulle fly fra Oslo til Lisboa den 21. mai 2020 med TAP Air Portugal. Klager betalte for alle billettene, som totalt kostet 35 526 NOK.

Hensikten med reisen var World Rally Championship i Portugal. Da dette ble avlyst avbestilte klager billettene hos TAP. Etter hva klager kjenner til var ikke flyvningene kansellert fra flyselskapet sin side da han avbestilte. Det var UD sine reiseråd og avlysningen av arrangementet de skulle på som gjorde at de avbestilte.

TAP refunderer imidlertid ikke billettypene i henhold til deres reglement. De deler imidlertid ut kuponger (dette gjorde de for øvrig uten at klager ba om det). Klagers forsikringsselskap har henvist klager til Transportklagenemnda.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TAP Air Portugal har ikke fremmet tilsvar for Transportklagenemnda.

Nemnda bemerker

Flyselskapet har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

EU-forordning 261/2004 gjelder passasjerers minimumsrettigheter når de nektes ombordstigning mot sin vilje, en flyging innstilles eller en flyging er forsinket.

I punkt 2.2 av EU-kommisjonens veileder for passasjerrettigheter i lys av Covid-19 situasjonen uttrykkes det at der det er den reisende som avlyser er forholdet ikke regulert i forordningen, og at det er flyselskapets alminnelige billettvillekår som gjelder. I

dette tilfellet kansellerte klager billettene sine selv, og han har ikke krav på refusjon av billettene i henhold til forordningen.

Slik nemnda leser klagers booking var billettene ikke-refunderbare. Klager har med dette ikke rett på refusjon av de avbestilte billettene i henhold til billettreglene.

Myndigheter og flyplasser pålegger flyselskapene å kreve inn skatter og avgifter per reisende passasjer. Da reisen ikke ble benyttet har klager med reisefølge rett på refusjon av refunderbare skatter og avgifter. Nemnda anbefaler at TAP Air Portugal refunderer dette dersom det ikke allerede er gjort.

Klager anbefales å igjen ta kontakt med sitt forsikringsselskap for forespørsel om refusjon av selve billettene.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at TAP Air Portugal refunderer refunderbare skatter og avgifter på klagers billetter. Utover dette gis klager ikke medhold.

Nemndas representanter

- Eva Schei (leder)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)