

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet kansellering

Dato

01.12.2020

Saksnummer

2020-01051

Tjenesteytere

TAP Air Portugal

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bergen til Lisboa via København den 27. mars 2020 med SAS og TAP Air Portugal. Den 16. mars fikk klager vite det var skjedd en kansellering. Klager antar at det var SK2875 (den første delen av reisen) som ble kansellert jf. fremlagt dokument. Da han logget inn for å se hva reisen kunne endres til var det eneste som kom opp en reiserute som ikke var praktisk eller teknisk gjennomførbar.

Klager har basert på ovenstående fremmet krav om refusjon av flybilletten. Klager har kun fått tilbud om en voucher fra TAP Air Portugal.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Saken ble sendt for tilsvarende svar til TAP Air Portugal og SAS.

TAP Air Portugal har anført følgende:

TAP Air Portugal har allerede svart klager og informert om at grunnet pandemien vil alle refusjoner være i form av voucher. Alle alternativer, som ombooking eller voucher-refusjon er tilgjengelig via www.flytap.com/en-pt/special-conditions.

SAS har anført følgende:

Klager har fremmet krav mot SAS der det kreves refusjon av flybilletter med SAS og TAP Portugal. SAS ser av tilsvaret til TAP at de erkjenner refusjonskravet, men at de på grunn av Covid-19 pandemien kun refunderer billetten i form av vouchers. Billettene er skrevet ut på TAP-dokument (047). SAS anfører at det av denne grunn må være TAP som skal refundere billettene.

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 artiklene 5 og 7.

I dette tilfellet legger nemnda til grunn at det var klagers reise med SAS fra Bergen til København den 27. mars 2020 som ble kansellert. SAS er det utførende luftfartsselskap etter EU-forordningen artikkel 2 bokstav b, og derfor ansvarssubjektet etter forordningen.

Verken SAS eller TAP Portugal har redegjort for årsaken til at flyvningen ble kansellert. Nemnda mener derfor at det ikke er sannsynliggjort at årsaken til kanselleringen skyldes en ekstraordinær omstendighet, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har derfor krav på standarderstatning. Ettersom avstanden mellom Bergen og Lisboa er mer enn 1500 kilometer målt etter storsirkelmetoden, har klager krav på 400 euro i standarderstatning.

Det fremgår av EU-forordning 261/2004 artikkel 5 1. a) at dersom en flyvning innstilles, skal de berørte passasjerene tilbys assistanse av det transporterende luftfartsselskap i samsvar med artikkel 8. I artikkel 8 gis passasjerer muligheten til å velge mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår. I denne saken har klager valgt refusjon. Flyselskapet kan tilby voucher, men dette er frivillig for klager å velge. Klager kan i henhold til EU-forordningen kreve beløpet utbetalt i penger.

Nemnda anbefaler derfor at SAS refunderer klagers flybilletter.

Dersom SAS mener at TAP Air Portugal er ansvarlig å refundere flybillettene, kan SAS eventuelt søke regress hos TAP Air Portugal jf. EU-dom C-302/16 (Krijgsman).

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften § 5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at SAS refunderer klagers billett, og utbetaler 400 euro i standardkompensasjon til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)