

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter grunnet kansellering under covid-19 pandemien.

Dato

21.06.2021

Saksnummer

2020-02544

Tjenesteytere

Bravofly

TAP Air Portugal

Klager har i det vesentlige anført

Klager (fem personer) kjøpte flybilletter gjennom Bravofly. Reisen skulle gjennomføres med TAP Air Portugal den 4. juli 2020 fra Oslo til Lisboa. Flyvningen ble kansellert, men klager fikk ikke noen beskjed om dette.

Klager krever full refusjon av flybillettene pålydende kroner 15 371,77.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bravofly har ikke svart klager. De har heller ikke avgitt uttalelse til nemnda.

TAP Air Portugal har anført:

TP761 fra Oslo til Lisboa 4. juli 2020 ble kansellert av TAP grunnet covid-19 pandemien.

I følge EU-kommisjonen bør pandemien betegnes som en ekstraordinær omstendighet, siden denne situasjonen er utenfor flyselskapets faktiske kontroll. Det vises til punkt 3.4 i EU-kommisjonens retningslinjer for passasjerrettigheter. I samsvar med artikkel 5, nr. 3 i EU-forordning 261/2004, et opererende luftfartsselskap er ikke forpliktet til å betale kompensasjon i samsvar med artikkel 7, hvis det kan bevises at kanselleringen er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak hadde blitt tatt. På grunn av det ovennevnte er ikke TAP bundet til å betale kompensasjon.

For refusjon av billettkostnadene må klager kontakte reisebyrået hvor billettene ble kjøpt.

Nemnda bemerker

En av tjenesteyterne - reisebyrået Bravofly - har ikke innlevert tilsvaret til Transportklagenemnda. Nemnda kan likevel treffe vedtak basert på opplysninger fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 (3).

Kansellering gir rett til standarderstatning, med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7. Klagers flyvning: TP761 fra Oslo til Lisboa den 4. juli 2020 ble kansellert. I følge flyselskapet skyldtes kanselleringen covid-19. Nemndas flertall, lederen og bransjerepresentantene, finner dette sannsynliggjort, og mener dette må anses som en ekstraordinær omstendighet i henhold til EU-forordningen. Etter flertallets vurdering har klager dermed ikke rett på standarderstatning.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at TAP Air Portugal ikke har godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 3, og at klager derfor har krav på standarderstatning, jf. artikkel 7. Mye kan tyde på at kanselleringen skyldtes covid-19-pandemien. Det er ikke fremlagt konkret dokumentasjon som viser årsaken til kanselleringen av flyvningen. Selv om mange kanselleringer i denne perioden skyldtes pandemien, vil det fremdeles være slik at kanselleringer kan ha andre årsaker som ikke fritar selskapene for standarderstatningsansvar. Mindretallet kan derfor ikke se at en generell henvisning til at covid-19 er årsak, er tilstrekkelig til å godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter.

Kansellering gir uansett rett til full refusjon av billettprisen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 jf. artikkel 5. TAP Air Portugal har henvist klager til sitt reisebyrå for refusjon av billettene. Det er flyselskapet som er ansvarssubjektet etter EU-forordningen. Nemnda mener derfor at TAP Air Portugal bør refundere billettprisen direkte til klager. TAP Air Portugal kan eventuelt kreve regress i ettertid fra Bravofly dersom det er grunnlag for det.

Ut fra opplastet reisedokument finner nemnda det uklart om totalprisen betalt til Bravofly på 15 371,77 NOK også inkluderer en assistansepakke hos Bravofly. Nemnda mener i så fall at TAP Air Portugal ikke plikter å refundere summen for assistansepakke. Flyselskapet har kun ansvar for å refundere den fulle billettprisen, og har ikke ansvar for å utbetale provisjon/ekstratjenester/gebyrer o.l. belastet av reisebyrået, og som flyselskapet ikke kan antas å måtte kjenne til. Dersom assistansepakken derimot knytter seg til tjenester som utføres som ledd i gjennomføringen av reisen, vil dette være en del av den fulle billettprisen, og skal refunderes fra TAP Air Portugal.

Nemnda anbefaler med dette at TAP Air Portugal refunderer verdien på selve billettprisen med TAP Air Portugal i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Dersom totalsummen klager har krevet dekket også inkluderer en ekstratjeneste/

assistansepakke hos Bravofly anbefaler nemnda at denne refunderes av Bravofly dersom den er refunderbar etter vilkårene til Bravofly.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at TAP Air Portugal refunderer prisen for klagers flybilletter med TAP Air Portugal. Dersom det gjenstår beløp etter denne refusjonen (assistansepakke/ekstratjenester o.l hos Bravofly) anbefales Bravofly å dekke dette dersom det er refunderbart etter vilkårene.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)