

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billetter. Kansellering.

### Dato

15.12.2021

### Saksnummer

2021-00918

### Tjenesteytere

TAP Air Portugal

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge skulle reise med SAS fra Sola (SVG) til København, og videre med TAP Air Portugal til Lisboa (LIS) den 16. juni 2021. Den 15. juni ble flyvningen kansellert og klager har fremsatt krav om full refusjon av billettene til totalt 3 450 kroner.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I denne saken er både SAS og TAP Air Portugal innklaget tjenesteyter.

SAS har gitt følgende tilsvaer til nemnda:

Klagers booking ble gjort direkte hos TAP og billett ble uestedt på TAP-dokument. På grunn av kansellert flyvning kan klager få sine billetter refundert av TAP. SK1875 ble innstilt mer enn to uker før avreise og SAS sendte beskjed til TAP om endringen. Det er eier av bookingen som har informasjonsplikt ovenfor passasjeren når endringer oppstår. SAS mener derfor at dette må være en sak mellom klager og flyselskapet TAP.

TAP Air Portugal har gitt følgende tilsvaer til nemnda:

Som det fremgår av vedlagt dokumentasjon var den kansellerte flyvningen operert av SAS. TAP har derfor anbefalt klager å fremsette kravet til SAS.

Det var ingen hendelser registrert på flyvning operert av TAP Air Portugal, og den flyvningen ble derfor gjennomført som en frivillig refusjon. Situasjonen tatt i betraktning har flyselskapet likevel besluttet å kontakte avdeling for utbetaling for å be om full refusjon som følge av IROP (et annet selskap).

### Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjeren 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, eller med mindre flyselskapet har informert om kanselleringen minst to uker før planlagt avgangstid.

I dette tilfellet ble flyvningen SK1875 kansellert. Klager fikk beskjed om at flyvningen var kansellert dagen før avreise, uten at årsak til kansellering er dokumentert. Klager har følgelig krav på standarderstatning på 400 euro.

Det er SAS som må godtgjøre at klager fikk beskjed om kanselleringen mer enn to uker før avreise. Dette er ikke godtgjort. SAS må eventuelt kreve regress fra TAP dersom de mener å ha krav på det.

Det er i utgangspunktet det transporterende flyselskapet som er ansvarlig for refusjonen. I dette konkrete tilfellet har imidlertid TAP Air Portugal opplyst at de skal refundere det gjenstående beløpet av den fulle billettprisen.

Nemnda anbefaler etter dette at TAP Air Portugal refunderer klagers gjenstående beløp av totalt 3 450 kroner.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 400 euro i standarderstatning til klager, samt at TAP Air Portugal refunderer det gjenstående beløp av totalt 3 450 kroner direkte til klager.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)