

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

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

### Dato

26.04.2021

### Saksnummer

2020-02285

### Tjenesteytere

Ticket

TAP Air Portugal

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans kone kjøpte flybilletter hos Ticket og skulle reise fra Oslo via Lisboa til San Francisco den 9. juli 2020 med TP761. Retur skulle være den 26. juli 2020. Flyvningene ble kansellert grunnet covid-19.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av flybillettene på kroner 10 844.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ticket har i det vesentlige anført at de er en formidler av turen til San Francisco med avgang 9. juli 2020 med TAP.

Ticket sendte epost til klager den 16. juni om kansellering av flyvningen.

Avtalen for flyvningen tegnes mellom kunde og flyselskapet. Ticket fungerer kun som formidler og er dermed ikke en del av avtalen. Da flyet ble kansellert, ble klager tilbudt å booke om reisen, eller at Ticket ville søke om refusjon av billetten. Vilklårene for refusjon sier at refusjon for kansellerte flyreiser koster 595 SEK / person. Disse vilklårene er akseptert av kunden. Til tross for dette har Ticket bestemt at de som goodwill ikke vil kreve noen håndteringskostnader.

Ticket venter fortsatt på tilbakebetaling fra TAP. Så snart det kommer tilbake betaler vi kunden i sin helhet.

TAP Air Portugal har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

### Nemnda bemerker

Klager fikk informasjon om kanselleringen mer enn to uker planlagt flyavgang, og har dermed ikke rett på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004, jf. artiklene 5 og 7.

Klager krever videre full refusjon av de ubenyttede billettene med TAP Air Portugal. I henhold til EU-forordning artikkel 8 nummer 1 jf. artikkel 5 har passasjeren ved kansellering krav på refusjon dersom han velger dette fremfor omruting.

TAP Air Portugal har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Det er det "transporterende luftfartsselskapet", altså TAP Air Portugal som er pliktsubjekt etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1, og således dette flyselskapet som plikter å refundere klagers billetter. Nemnda mener derfor at TAP Air Portugal må refundere klagers fulle billettutgifter, NOK 10 844.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at TAP Air Portugal refunderer klagers billetter med NOK 10 844.

### **Nemndas representanter**

Eva Schei (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)