

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om full refusjon grunnet kansellering som følge av Covid-19 pandemien.

### Dato

09.03.2021

### Saksnummer

2020-02330

### Tjenesteytere

TAP Air Portugal

Mytrip

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt flybillett hos Mytrip t/r Oslo - Recife via Lisboa med TAP Air Portugal for reise 1. - 16. april 2020. Verken reisebyrå eller flyselskap har refundert klagers billetter til tross for gjentatte henvendelser.

Klager krever full refusjon av flybilletten, kroner 7 105.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Mytrip har i det vesentlige anført:

Mytrip er en formidler av flybilletter og må forholde seg til flyselskapenes regler og vilkår. Mytrip har sendt en refusjonssøknad til flyselskapet TAP Air Portugal, men har enda ikke mottatt noen tilbakemelding fra flyselskapet.

Mytrip kan ikke imøtekomme klagers før reisebyrået mottar refusjon fra flyselskapet.

TAP Air Portugal har i det vesentlige anført:

Klagers flyvninger ble kansellert mer enn to uker før avreise som følge av covid-19 pandemien. I henhold til EU-kommisjonens veileder i forbindelse med pandemien punkt 3.4, er ikke flyselskapene erstatningspliktige da covid-19 pandemien er å anse som ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll.

TAP Air Portugal anbefaler klager å henvende seg til sitt reisebyrå vedrørende refusjon.

### 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 artikkelene 5 og 7. Regelen gjelder ikke dersom passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. I dette tilfellet fikk klager beskjed om kanselleringen mer enn to uker før avgang. Hun har derfor ikke rett til standarderstatning.

Klager krever refusjon av billetten, noe hun har krav på ved kansellering i henhold til EU-forordning artikkel 8 nummer 1 dersom hun velger dette fremfor omruting. I dette tilfellet har flyselskapet vist til at klager må kontakte reisebyrået, mens reisebyrået anfører at de ikke kan utbetale til klager så lenge de ikke har fått pengene fra flyselskapet.

Det følger av EU-forordning 261/2004 at ved kansellering er det det transporterende luftfartsselskapet som skal tilby omruting eller eventuelt refusjon av differanse mellom opprinnelige flybilletter og nye billetter/transportutgifter. Nemnda mener derfor at TAP Air Portugal må refundere klagers billettutgifter.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at TAP Air Portugal refunderer klagers billett med 7105 kroner.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)