

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning og refusjon i henhold til EU-forordning 261/2004 grunnet kansellering.

Dato

15.12.2020

Saksnummer

2020-01424

Tjenesteytere

TAP Air Portugal

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fire personer) skulle fly fra Oslo til Salvador via Lisboa den 29. mars 2020 med TAP Air Portugal. Den 20. mars fikk klager beskjed om at flyvningene var kansellert grunnet korona. Både utreisen og hjemreisen var kansellert. Klager fikk kun tilbud om en voucher, men ønsker refusjon i form av penger.

Klagers krav fremsatt for transportklagenemnda er refusjon/erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Passasjerens flyvninger ble kansellert grunnet koronaviruset (covid-19-pandemien).

Ifølge EU-kommisjonen skal pandemien regnes som en ekstraordinær omstendighet ettersom den er utenfor flyselskapenes faktiske kontroll. Det vises her til EU-kommisjonens veiledning i forbindelse med covid-19, tilgjengelig på <https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/legislation/c20201830.pdf>.

I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 3 skal opererende flyselskap ikke pålegges å utbetale erstatning i henhold til artikkel 7 dersom det kan bevise at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. TAP Air Portugal er dermed ikke bundet til å utbetale den etterspurte kompensasjonen.

Videre vil TAP Air Portugal informere om at i henhold til prosedyrer tatt i bruk under situasjonen med koronaviruset vil refusjoner foretas i form av vouchere.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standardkompensasjon med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordningen 261/2004 artikkel 5.

Nemndas flertall, nemndsleder og bransjerepresentantene, mener at det er sannsynliggjort at kanselleringen skyldtes den pågående covid-19-pandemien. Nemndas flertall mener at dette må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har derfor ikke krav på standarderstatning.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at selskapet 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. Forklaringen fra selskapet er imidlertid generell, og det er ikke fremlagt konkret dokumentasjon som viser årsaken til kanselleringen av flyvningene. 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 forklaring fra selskapets side er tilstrekkelig til å godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter.

Ved kansellering har passasjerer rett på refusjon av billettens fulle pris, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. I denne saken har klager valgt refusjon. Flyselskapet kan tilby voucher, men klager kan i henhold til EU-forordningen kreve beløpet utbetalt i penger. Det anbefales med dette at TAP Air Portugal overfører beløpet til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at TAP Air Portugal refunderer klagers billettutgifter.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)