

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av kansellering.
Anført at beskjed om kansellering aldri ble gitt. Flyselskapet
anfører at kanselleringen skyldes covid-19-pandemien.

Dato

27.04.2022

Saksnummer

2021-01423

Tjenesteytere

TAP Air Portugal

Travellink

Klager har i det vesentlige anført

Klager og tre medpassasjerer skulle reise med TP761 fra Oslo til Lisboa den 10. juli 2021 og returnere med TP764 fra Lisboa til Oslo den 2. august 2021. Billettene var bestilt gjennom reisebyrået Travellink. Klager anfører at han fem dager før avreise fra Oslo logget inn på bestillingen på TAPs nettsider og oppdaget at reisen var kansellert. Klager anfører at verken han selv eller hans kone hadde fått beskjed om at reisen var kansellert. Han viser til at TAP Air Portugal hadde e-postadressene deres, slik at de kunne ha informert dem direkte. Klager ba om å bli ombooket, men han fikk beskjed om at dette ikke var mulig. Han ba derfor om refusjon og fikk dette, fratrullet et administrasjonsgebyr fra Travellink pålydende 62,16 kroner.

Klager krever standarderstatning på 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004 som følge av kanselleringen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Travellink har ikke inngitt tilsvaret i saken, på tross av anmodning og oppfordring.

TAP Air Portugal har i det vesentlige anført følgende:

Som følge av de globale restriksjonene grunnet covid-19-pandemien ble TAP Air Portugal nødt til å kansellere TP761 den 10. juli og TP764 den 2. august. Det vises til fremlagt dokumentasjon. TAP Air Portugal kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Nemnda bemerker

Travellink har ikke inngitt tilsvaret til nemnda. Nemnda treffer derfor vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Kansellering gir 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. I dette tilfellet har TAP Air Portugal forklart at kanselleringen skyldtes globale restriksjoner som følge av covid-19-pandemien, og TAP Air Portugal har lagt frem intern logg hvor det er notert at kanselleringen skyldes covid-19. Det er imidlertid ikke fremlagt ytterligere dokumentasjon eller nærmere forklaring til nemnda.

Nemndas flertall - leder og forbrukerrepresentantene - mener at den fremlagte dokumentasjon er for generell i dette tilfellet. Dokumentasjonen viser ikke til konkrete omstendigheter, f.eks. utbrudd eller innreiserestriksjoner, som sannsynliggjør at det var ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått som var årsaken til kanselleringen. Mindretallet - bransjerepresentantene - mener det må legges til grunn at kanselleringen skyldes covid-19. Pandemien har forårsaket store forstyrrelser for hele flybransjen. Når flyselskapet opplyser at det var pandemien som var årsak til kanselleringen, så må man legge dette til grunn. Nemnda konkluderte deretter, i tråd med nemndas flertall, med at det ikke er dokumentert at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter, og klager har derfor rett på standarderstatning med 400 euro per person.

Selskapet har heller ikke forklart hvorfor det ikke var mulig å tilby omruting før i oktober. Nemnda bemerker at omrutingsplikten ikke er begrenset til omruting med eget selskap.

Nemnda bemerker at klager har oppgitt at Travellink har holdt tilbake et administrasjonsgebyr på 62,16 kroner. Nemnda mener at et slik administrativt gebyr er urimelig når det er flyselskapet som kansellerer reisen, jf. avtaleloven § 36. Det vises i den forbindelse til sakene 2020-02445 og 2020-01608. Nemnda anbefaler derfor at Travellink refunderer gebyret.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at TAP Air Portugal utbetaler standarderstatning på totalt 1600 euro og at Travellink refunderer gebyret på 62,16 kroner.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Edvin Gagnes (Flyr)