

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettprisen etter kansellert reise.

Dato

18.01.2021

Saksnummer

2020-01648

Tjenesteytere

TAP Air Portugal

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde en billett for reise med TAP den 29. april 2020 fra Oslo til Lisboa og med retur den 3. mai. Den 30. mars fikk hun beskjed om at flyvningene var kansellert som følge av covid-19 pandemien. Samme dag fremsatte klager krav om refusjon av billettprisen og presiserte at hun ikke ønsket en voucher med tilgodebeløp eller en ombooking av reisen. Den 4. april svarte TAP at på grunn av den usikre situasjonen var voucher det eneste refusjonsalternativet de kunne tilby. Klager fastholdt sitt krav i ny e-post til TAP den 24. april og viste til EU-forordning 261/2004.

Klager krever refusjon av billettprisen med NOK 5 105.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TAP har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd. TAP har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Dersom passasjerer er varslet om kanselleringen mer enn to uker før planlagt avgangstid vil det heller ikke være grunnlag for standarderstatning.

Klager har opplyst at hun ble informert om kanselleringen av reisen mer enn to uker før avreisedato. Klager har derfor ikke krav på standarderstatning. Dette er heller ikke krevet.

Ved kansellering skal passasjerer gis valget mellom refusjon eller omruting, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. Den 13. mai 2020 kom EU-kommisjonen med en anbefaling om at verdikuponger aksepteres som et alternativ til refusjon i form av penger under covid-19-pandemien. Det understrekes likevel i samme anbefaling at refusjon i form av verdikuponger kun er mulig så lenge passasjerer har gitt sitt samtykke til dette.

Klager har fremlagt dokumentasjon på at hun fremsatte krav om refusjon samme dag som hun fikk beskjed om at reisen var kansellert. Hun informerte også TAP om at hun ikke aksepterte flyselskapets svar om at de kun ville tilby en voucher. Klager har ikke gitt sitt samtykke til en voucher og nemnda anbefaler at TAP refunderer det som er betalt for billetten med NOK 5 105 i penger, og at voucheren slettes.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at TAP refunderer det som er betalt for billetten med NOK 5 105 i penger til klager, og at voucheren slettes.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørlie (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)