

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av ekstra utgifter som følge av kansellering.

### Dato

22.05.2023

### Saksnummer

2022-02796

### Tjenesteytere

TAP Air Portugal

Bravofly

### Klager har i det vesentlige anført

To personer skulle reise tur-retur med TAP Portugal fra Oslo til Lisboa den 5. – 19. juli 2022. Reisen ble kjøpt gjennom Bravofly, og kostet til sammen 6 610,19 NOK. Klager mottok melding den 4. juli om at utreisen var kansellert, og at alternativ avreise var 19. juli.

Klager forsøkte forgjeves i over tre timer å få kontakt og hjelp til å booke om billettene. Klager bestilte selv nye billetter med Lufthansa fra Oslo til München den 5. juli, bodde en natt på hotell, og reiste videre neste dag til Lisboa. Klager betalte 14 779 NOK for nye flybilletter, og 96,79 EUR for hotelloppholdet.

Bravofly har refundert klager NOK 906,24.

Klager krever standarderstatning og refusjon av ekstraavgifter.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TAP Portugal vil utbetale standarderstatning i henhold til EU261/2004, samt refusjon av de ubrukte billettene. TAP viser til at det er byrået som har utstedt billettene som må søke TAP om refusjon, og ber klager henvende seg dit. TAP kan ikke dekke klagers ekstraavgifter.

Bravofly har ikke inngitt tilsvarende svar til nemnda.

### Nemnda bemerker

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 blitt truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7. Dette har TAP Portugal utbetalt klager.

Ved kansellering har passasjeren rett til å velge mellom full refusjon av billettprisen eller omruting, jf. EU-forordning 261/2004, artikkel 8.

Klager fikk tilbud om omruting med avreise den 19. juli 2022, 14 dager etter opprinnelig avreisedato. Dette ble for sent og klager omrutet seg selv ved å kjøpe nye flybilletter med Lufthansa via Munchen med en hotellovernatting i Munchen.

Det følger av fast nemndpraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at klager kan kreve refusjon av utgifter til omruting gjort på egenhånd dersom selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen.

Et omrutingstilbud så langt frem i tid er ikke tilstrekkelig etter forordningen og nemnda anbefaler derfor at TAP Portugal erstatter klagers kostnader til nye flybilletter, 14779 kr.

Klagers utgifter til hotellovernatting i Munchen med 97 euro er allerede dekket av Bravofly.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at TAP Portugal utbetaler erstatning til klager med 14 779 kr.

## **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Sølvi Hagen (Ticket)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)