

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av flybilletter som følge av kansellering.

Dato

23.08.2022

Saksnummer

2022-00149

Tjenesteytere

SAS

TAP Air Portugal

Mytrip

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge, til sammen 4 personer, skulle reise tur-retur med SAS og TAP Air Portugal fra Stavanger til Faro via Oslo og Lisboa med avreise den 21. juni 2020. Reisens totale pris var 15 987 NOK, og ble kjøpt gjennom Mytrip.

Klager mottok beskjed fra Mytrip den 11. juni 2020 om at reisen var kansellert grunnet pandemien.

Mytrip har refundert totalt 2631,52 NOK.

Klager krever refusjon av resterende beløp.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Mytrip har i det vesentlige anført følgende:

Det ble søkt om full refusjon fra flyselskapet den 10. mai 2021.

Kunden mottok den 23. september 2021 den første refusjonen på 415.68 NOK. Den 22. mars 2022 gjennomførte vi en refusjon på 2215.84 NOK. Kunden har nå mottatt totalt 2631.52 NOK i refusjon. Vi har informert kunden om at beløpet som er refundert fra TAP Portugal kun gjelder refunderbare skatter. For øvrig kan vi ikke imøtekomme kundens krav om standarderstatning, da dette kravet må rettes mot flyselskapet.

TAP Air Portugal har i det vesentlige anført følgende:

Reisebyrået søkte om full refusjon av de fire billettene via BSP link, og refusjonene ble behandlet.

SAS har i det vesentlige anført følgende:

SK4032 (SVG-OSL) ble kansellert mer enn 2 uker før avreise, og viser til vedlagt dokumentasjon. Klager ble booket om til en annen avgang med SAS samme dag, og klager har ikke rett på standarderstatning fra SAS.

Klager avbestilte reisen som følge av kanselleringer gjort av Tap Air Portugal. Reisen ble bestilt gjennom reisebyrå, billettene ble utstedt på TAP dokument, og det er TAP Air Portugal som må sørge for refusjon.

Nemnda bemerker

Det er ikke bestridt at klager ble informert om kanselleringen av TAP sine flyvninger den 11. juni 2020, mindre enn 14 dager før avreise. Dette kommer også frem av klagers bookinghistorikk.

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om kanselleringen minst 2 uker før planlagt avgangstid. Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvninger mellom Stavanger og Faro ble kansellert mindre enn 14 dager i forveien. Klager har derfor rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt ii).

Etter dette er det nemndas syn at TAP Air Portugal er erstatningsansvarlig i dette tilfellet. Nemnda anbefaler at TAP Air Portugal utbetaler 400 euro per person til klager, til sammen 1 600 euro.

Videre skal passasjerer i henhold til EU-forordningens artikkel 8 nummer 1 tilbys valget mellom refusjon og omruting når flyselskapet kansellerer en flyvning. Det er uklart for nemnda om klager fikk informasjon om denne valgmuligheten. Klager har bedt om refusjon av billettene. Det er flyselskapet som er ansvarssubjekt etter EU-forordningen, også i tilfeller der flybillettene er kjøpt via et reisebyrå.

Det kommer frem av klagers bookinghistorie at det var TAP Air Portugals flyvninger som ble kansellert den 11. juni. Videre kommer det frem at klagers billetter er utstedt på TAP Air Portugal dokument. TAP Air Portugal har i sitt tilsvarende svar til nemnda vist til at det er blitt utført full refusjon for billettene til reisebyrået. Derimot har klager opplyst til nemnda, at det kun er tilbakebetalt kroner 2 631,52 fra reisebyrået. Mytrip har bekreftet at beløp utbetalt til klager kun er skatter og avgifter, og samtidig presisert at det ble søkt om full refusjon av billettene.

Nemnda anbefaler at TAP Air Portugal refunderer utestående beløp av billettutgiftene direkte til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Tap Air Portugal refunderer kroner 13 355,48 direkte til klager, samt utbetaler til sammen 1 600 euro til klager i standarderstatning.

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Edvin Gagnes (Flyr)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)