

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning/refusjon etter EU-forordning 261/2004.

Dato

18.01.2021

Saksnummer

2020-01473

Tjenesteytere

TAP Air Portugal

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle fly fra Oslo til Rio De Janeiro via Lisboa den 6. april 2020 med TAP Air Portugal sine flyvninger TP763 og TP75. Billettene kostet totalt 12970 NOK.

Den 26. mars 2020 ble klager informert om at flyet var blitt kansellert. Klager har fremsatt krav om erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Klager ønsker refusjon av billettene og ikke voucher, da han ikke vil få muligheten til å benytte denne.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TAP Air Portugal har ikke fremmet tilsvaer til Transportklagenemnda.

Nemnda bemerker

Flyselskapet har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Kansellering gir passasjeren rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at den skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7. Dette tar nemnda opp av eget initiativ, og flyselskapet er informert om det.

TAP Air Portugal har ikke fremmet tilsvaer til nemnda og redegjort for årsaken til kanselleringen. Nemnda kan heller ikke se at TAP Air Portugal har oppgitt noe om årsaken til kanselleringen i korrespondanse direkte med klager heller. Nemnda kan da ikke legge til grunn at TAP Air Portugal har godtgjort at kanselleringen skyldes en ekstraordinær omstendighet som fritar fra standarderstatning. I medhold av EU-

forordning 261/2004 artikkel 7 plikter TAP Air Portugal å utbetale standarderstatning med 600 Euro per reisende, til sammen 1 200 Euro.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. I denne saken har klager valgt refusjon. Flyselskapet kan tilby voucher, men dette er frivillig for klager å velge. Klager kan i henhold til EU-forordningen kreve beløpet utbetalt i penger. Det anbefales med dette at TAP Air Portugal overfører beløpet for billettene til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at TAP Air Portugal refunderer klagers billetter og betaler standarderstatning med 1 200 Euro.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)