

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om full refusjon av flybilletter som følge av Covid-19 pandemien.

### Dato

09.03.2021

### Saksnummer

2020-01894

### Tjenesteytere

TAP Air Portugal

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt flybilletter t/r Oslo - Lisboa for reise 8. - 12. mai 2020. Den 30. mars ble klager informert om at flvningene var kansellerte.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, samt full refusjon av billettene, kroner 5 154.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TAP Air Portugal har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige anført:

Kansellering ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll, covid-19 pandemien.

TAP Air Portugal kan ikke tilby full refusjon i dette tilfellet, men ønsker å tilby klager en voucher for bruk på senere reiser.

### Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjeren 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 artiklene 5 og 7, eller med mindre flyselskapet har informert om kanselleringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Flyselskapet TAP Air Portugal informerte klager om kansellering av TP763 og TP762 den 30. mars 2020 som var mer enn to uker før avreise. Kanselleringen gir følgelig ingen rett til standarderstatning.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår jf. EU-forordningen artikkel 5 jf. artikkel 8.

Nemnda anbefaler etter dette at TAP Air Portugal refunderer klagers ubenyttede flybilletter på 5154 kroner.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at TAP Air Portugal refunderer klagers ubenyttede flybilletter.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)