

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet avbestilling av reise som følge av reiserestriksjoner under COVID-19 pandemien.

### Dato

10.11.2020

### Saksnummer

2020-01100

### Tjenesteytere

Widerøe

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (4 personer) skulle reise fra Tromsø til Evenes den 12. april 2020 og fra Leknes til Tromsø den 14. april, begge flyvningene er med Widerøe. Flybillettene ble avbestilt av klager da de ikke kunne reise ut av Spania. Klager er bosatt i Spania og i denne perioden så hadde Spania og Norge erklært unntakstilstand på grunn av pandemien COVID-19, dette medførte reiserestriksjoner.

Klager ber om refusjon av flybillettene, 261,20 euro, 68,18 euro og 315,42 euro.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe viser til at klager selv kansellerte billettene sine på nettet og at de har mottatt korrekt tilbakebetaling (flyplassgebyr) til sine betalingskort.

Flyene gikk i henhold til ruteplanen, derav ble ikke full refusjon gitt. Dette er i samsvar med Widerøes vilkår når man bestiller reise på [www.wideroe.no](http://www.wideroe.no).

Widerøe viser til et eksempel på hvordan avbestillingen ser ut for klager. Klager får informasjon om hva som refunderes og at det fremgår hva som blir tilbakebetalt.

Widerøe mener at klager var klar over reglene for disse billettene og at bare flyplass skatt refunderes i henhold til billettreglene.

### Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at årsaken til at klager ikke kunne benytte seg av sine flybilletter var reiserestriksjoner i forbindelse med covid-19. Videre legger nemnda til grunn at klager selv kansellerte billettene sine, og at flyvningen til Widerøe gikk som normalt.

EU-forordning 261/04 gjelder passasjerers minimumsrettigheter når de nektes ombordstigning mot sin vilje, en flyging innstilles eller en flyging er forsinket.

I punkt 2.2 av EU-kommisjonens veileder for passasjerrettigheter i lys av Covid-19 situasjonen uttrykkes det at der det er den reisende som avlyser er forholdet ikke regulert i forordningen, og at det er flyselskapets alminnelige billettvilkår som gjelder. I dette tilfellet kansellerte klager billettene sine selv, og han har ikke krav på refusjon av billettene i henhold til forordningen.

Avgjørende er om et slik resultat er urimelig, jf. avtaleloven § 36.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og bransjerepresentantene, mener at det ikke er urimelig at klager ikke får refundert flybillettene. Utgangspunktet er at avtaler skal holdes. Terskelen for å sette til side en avtale som urimelig er meget høy. I dette tilfellet er hensynet til forutberegnelighet for flyselskapene også viktig, og dersom avtalen settes til side som urimelig vil det medføre at flyselskapene pålegges å refundere tilfeller som ikke er dekket av forordningen.

Mindretallet, forbrukerrepresentanten, er enig i at kommisjonens veileder punkt 2.2 om Covid-19 ikke regulerer situasjonen der den reisende avlyser reisen. Det er derfor Widerøes alminnelige billettvilkår, og avtalelovens regler som gjelder. Denne saken er så spesiell at det er urimelig om klager ikke får refundert utgiftene til flybilletter. Covid-19 er utvilsomt en ekstraordinær omstendighet, også for de reisende. Klager med følge er spanske statsborgere, og ble nektet å reise ut av Spania. Etter mindretallets mening vil det i en slik situasjon være høyst urimelige om klager ikke får refundert billettutgiftene sine.

Klager oppfordres til å kontakte sin reiseforsikring for en vurdering av om refusjon av billettutgiftene er dekket av denne.

Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

## **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klager ikke gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)  
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)  
Joachim Sponheim (SAS)  
Maricor Maglasang (HRG Nordic)