

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og dekning av nye flybilletter grunnet kansellering.

### Dato

08.04.2021

### Saksnummer

2020-02461

### Tjenesteytere

Widerøe

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise fra Bergen til Billund den 4. september 2020 med Widerøe sin flyvning WF282 (Retur 7. september 2020 med WF283).

Den 23. juni 2020 ble klager informert om at flyvningen var kansellert grunnet Covid-19, og at reisen ville bli refundert innen 7-14 virkedager.

Klager ønsket imidlertid å bli ombooket til en annen flyvning. Widerøe har hevdet at det ikke forelå alternative flyvninger og at de derfor ikke plikter å tilby ombooking. Klager gikk til innkjøp av nye flybilletter på samme avreisedatoer med SAS på egenhånd. Billettene ble kjøpt via Widerøe.

Klager bemerker at Widerøe i sitt tilsvar hevder at det ikke var andre tilgjengelige billetter til Billund da klagers opprinnelige billetter ble kansellert. Det er ikke riktig. Widerøe solgte på dette tidspunktet billetter med SAS til Billund, noe klager også påpekte sin første dialog med Widerøe den 25. juni. Da var svaret at de ikke hadde noen avtale for å kunne ombooke til SAS, jf. chatdialog vedlagt klagen. At klager ikke bestilte billettene før 14 dager senere har sammenheng med at hun først ville klage til Widerøe og be de ombooke.

Klager har fremsatt krav om erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Klager i tillegg refusjon av mellomlegget for de nye billettene kjøpt for egen regning. Totalkostnaden for nye billetter var 6221 NOK. Billettene som ble kansellert/refundert kostet 3919 NOK. Klagers krav er med dette refusjon av 2302 NOK.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bergen – Billund ble kansellert pga covid 19. På det tidspunktet var det ingen alternativer til Danmark. At det på et senere tidspunkt er blitt ledige billetter kan Widerøe dessverre ikke gjøre noe med, nye billetter er kjøpt 14 dager etter refusjon. I denne tiden har det vært veldig mange regler og endringer, stengte grenser osv. Hun har fått refundert sin opprinnelige reise.

### **Nemnda bemerkar**

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Dersom passasjerer er varslet om kanselleringen mer enn to uker før planlagt avgangstid vil det heller ikke være grunnlag for standarderstatning.

Klager har opplyst at hun ble informert om kanselleringen den 23. juni 2020, altså mer enn to uker før avreisedato. Klager har derfor ikke krav på standarderstatning for kanselleringen.

I denne saken mottok klager automatisk refusjon i forbindelse med varselet om kanselleringen. Klager ble ikke gitt noen valgmuligheter. Nemnda viser her til eposten klager mottok fra Widerøe den 23. juni 2020.

Klager tok da kontakt med Widerøe for å høre om mulighetene for omruting. Slik nemnda leser fremlagt chatkorrespondansen, fremla klager et konkret forslag til flyvninger på samme dato som hun hadde funnet på Widerøe sine nettsider (via Oslo med et annet selskap). Klager ble i chatten avslått med den begrunnelse at det ikke forelå noen avtale for å kunne gjøre dette.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og forbrukerrepresentantene, mener at:

I EU-kommisjonens veileder i forbindelse med Covid-19 fremgår det i punkt 2.1 at pandemien kan påvirke de reisendes rett til omruting til "førstgivne leilighet". I tillegg fremgår det at det kan være umulig å tilby omruting overhode dersom f.eks. medlemsstater nekter landing og lukker ned for videre-forbindelser med tog, busser, skip o.l.

I covid-19 veilederens punkt 3.2 kommer det frem at covid-19 kan påvirke hva som kan regnes som "førstgivne leilighet". I samme punkt, i siste avsnitt, kommer det frem at flyselskapene:

-først bør informere passasjerer om den usikkerheten som knytter seg til å velge omruting fremfor refusjon.

-dersom passasjerer likevel velger omruting så snart som mulig bør flyselskapet anses å ha oppfylt sin forpliktelse dersom flyselskapet på eget initiativ, så snart som mulig og i god tid, kommuniserte flyturen som var tilgjengelig for omruting.

Etter flertallets syn forutsetter veilederen at passasjerene fortsatt kan kreve omruting, men modifierer plikten noe.

EU-kommisjonen har også i sin tolkningsveileder (2016/C 214/04) punkt 4.2 uttalt at omruting og refusjon skal tilbys samtidig. Videre uttales det at dersom flyselskapet ikke tilbyr valget mellom refusjon og omruting, men flyselskapet alene bestemmer at det skal gis refusjon, har passasjerer rett på dekning av mellomlegget med den nye billetten med et annet selskap.

I dette tilfellet ble klager ikke tilbudt omruting, og flertallet mener derfor at Widerøe ikke har oppfylt sin plikt etter forordningen.

Fordi Widerøe ikke oppfylt sin plikt til å omrute klager måtte klager kjøpe nye billetter med annet selskap. Flertallet mener at klager har krav å få mellomlegget erstattet i medhold av luftfartsloven § 10-20.

Mindretallet, bransjerepresentantene, mener at:

Widerøe ikke kunne ha gjort noe annerledes hva gjelder omruting slik situasjonen for alle flyselskap er for øyeblikket. Det råder stor usikkerhet hos alle flyselskap, der ruter legges ned med kort varsel grunnet de forskjellige myndigheters reiseråd- og restriksjoner. Mindretallet legger derfor til grunn at det ikke fantes et reelt omrutingsalternativ som Widerøe kunne tilby. Flyselskapet kan åpenbart ikke oppfylle omrutingsplikten dersom det faktisk ikke finnes noe alternativ.

I tråd med flertallets syn anbefaler nemnda at Widerøe refunderer klagers mellomlegg på 2302 kroner.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Widerøe refunderer 2302 NOK til klager for manglende omruting. Klager har ikke rett på standarderstatning.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)