

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestilte billetter. Covid-19.

Dato

11.05.2021

Saksnummer

2020-02684

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fem personer fordelt på to bookinger) skulle fly fra Bergen til Bodø med Widerøe sin flyvning WF614 den 15. august 2020. Frem til 24. juli var den norske grensen åpen for spanske statsborgere for fritidsreiser. Den 24. juli oppdaterte FHI sine hjemmesider, og i henhold til dette hadde ikke spanske statsborgere fri innreise til Norge. Dette ble bekreftet av den norske ambassaden i Spania.

Klager ble nødt til å avbestille billettene grunnet myndighetenes retningslinjer og restriksjoner i forbindelse med covid-19. Klager forklarte til Widerøe at avbestillingen var en følge av force majeure. Klager har fremsatt krav om full refusjon av billettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe forholder seg til svaret gitt fra WIAS i papirene fra kunden. Dersom flyvningen ikke er kansellert eller forsinket mer enn fem timer kan ikke Widerøe refundere billettene - med mindre klager har en billettklasse som tillater refusjon.

Nemnda bemerker

Slik nemnda ser det er det ikke uenighet om at det var klager som avbestilte bookingen på eget initiativ, og at det ikke var skjedd noen formell kansellering fra flyselskapet sin side. Spørsmålet for nemnda er om klager har rett på full refusjon av billettene.

Nemnda har forståelse for at klager finner det urettferdig å ikke motta refusjon for en reise som ikke lar seg gjennomføre pga. innreiserestriksjoner. Men heller ikke flyselskapet har ansvar eller kontroll over det som har inntruffet. I Kommisjonens veiledning pkt. 2.2 om covid-19 fremgår at flyforordningen ikke regulerer situasjonen der den reisende selv avlyser reisen, og at det i disse tilfellene er de alminnelige billettvilkår og avtalelovens regler som gjelder. En ikke-refunderbar billett gir derfor ikke grunnlag for refusjon i disse tilfellene uansett om passasjeren har god grunn til å avlyse reisen.

Klagers billetter var ifølge Widerøe ikke-refunderbare. Klager har med dette ikke rett på refusjon i henhold til billettreglene.

Nemnda mener videre at klager heller ikke har rett på refusjon etter avtalerettslige regler. Klager har påberopt seg force-majeure. Til dette bemerker nemnda at Widerøes flyvning fikk som normalt slik at Widerøe oppfylte sin del av transportavtalen.

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

Nemnda anbefaler at Widerøe utbetaler refunderbare skatter og avgifter dersom dette ikke allerede er gjort, men at klager for øvrig ikke gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Widerøe utbetaler refunderbare skatter og avgifter dersom dette ikke allerede er gjort. Utover dette kan ikke nemnda anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)