

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om full refusjon som følge av kansellert reise.  
Kanselleringer i forbindelse med flyselskapets rekonstruksjon.

### Dato

11.05.2021

### Saksnummer

2020-03708

### Tjenesteytere

Mytrip

Widerøe

BRA

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og tre medpassasjerer hadde bestilt en tur-returreise mellom Oslo og Visby fra Mytrip. Utreisen var med WF350 fra Sandefjord til Stockholm og TF442 fra Stockholm til Visby den 19. juli 2020, mens hjemreisen var med TF419 fra Visby til Stockholm og TF3306 fra Stockholm til Sandefjord den 24. juli 2020.

Den 6. juli 2020 fikk de beskjed om at flyvningene var kansellert. De fikk samtidig beskjed om at de ikke ville få refusjon for den kansellerte hjemreisen.

Klager oppgir at to av medpassasjerene har fått dekket billettutgiftene, minus skatter og avgifter, fra forsikringsselskapet sitt. Klager selv og én annen medpassasjer får imidlertid ikke dekket utgiftene av forsikringsselskapet sitt.

Klager krever refusjon av totalt 3437 kroner som følge av kanselleringen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Mytrip har i det vesentlige anført følgende:

Marco Polo Travel AS, Mytrip, er kun en videreformidler av reisetjenester, blant annet flybilletter, som tilbys på nettstedet supersavertravel.se. Avtalen om gjennomføringen av reisetjenesten er mellom kunden og flyselskapet, og Mytrip er ikke part i denne avtalen. Mytrip har derfor ikke noe ansvar i forbindelse med flyselskapets gjennomføring av disse tjenestene.

Klager hadde to kombinerte enkeltbilletter. Utreisen var med Widerøe, mens hjemreisen var med BRA. Hele reisen ble dessverre berørt av covid-19-pandemien. Siden ut- og hjemreisen var separate bestillinger, blir disse behandlet separat.

Mytrip har på vegne av kunden søkt om refusjon for både ut- og hjemreisen. Mytrip kan ikke garantere at flyselskapene vil gi full refusjon, og Mytrip kan kun refundere det som mottas fra flyselskapene.

Widerøe har i det vesentlige anført følgende:

Krav om erstatning skal rettes skriftlig til tjenesteyter i henhold til forskrift om klagenemnd for passasjertransport: § 5-1. Innsendelse av klage når klagen tidligst kan fremmes:

(1) Klage skal fremsettes skriftlig til transportklagenemndas sekretariat.

(2) Klager må på forhånd ha reklamert skriftlig overfor tjenesteyteren uten at tvisten har løst seg i minnelighet. Kravet gjelder ikke dersom tjenesteyteren ikke har kjent kontaktadresse og heller ikke har lagt til rette for andre måter å klage på som klageren er i stand til å nyttiggjøre seg.

I dette tilfellet er krav aldri blitt fremmet til Widerøe, og i henhold til nevnte forskrift § 5-1 (2) bør ikke krav om standarderstatning vurderes av Transportklagenemnda for dette tilfellet.

BRA har i det vesentlige anført følgende:

BRA ble på grunn av omstendighetene tvunget til å innstille flyvningene og gjennomgå en rekonstruksjon som startet den 6. april 2020. Dette innebærer at flyselskapet ikke kan utbetale krav som ble fremsatt før 6. april 2020.

BRA vil gi refusjon til samtlige kunder som ønsker å få billetten sin tilbakebetalt. For at klager skal få refusjon må han gå inn på BRAs nettside og gi beskjed om at han ønsker å få refusjon av billetten. Alle kunder som velger refusjon av flyreiser som er blitt kansellert, har en fordring overfor BRA tilsvarende hele billettprisen. I henhold til rekonstruksjonslovgivning kan ikke BRA innfri fordringer som oppsto før rekonstruksjonen. Det er kun mulig å tilby utbetaling i henhold til akkorden, noe som vil si at kun 25 % av fordringskravet kan utbetales.

Alternativt kan klager få en erstatningsbillett i stedet, dersom han ønsker dette. Dersom han velger en slik alternativ billett, kan den brukes på en hvilken som helst destinasjon, og den kan overføres til en annen person dersom kunden ikke har muligheten til å reise selv. Gyldighetstiden på denne billetten er frem til slutten av september 2021.

Som fremlagt dokumentasjon viser, vil en fjerdedel (dvs. 6,25 % av det nominelle beløpet) bli utbetalt to måneder etter at akkordavtalen er trådt i kraft, mens den resterende delen (dvs. 18,75 % av det nominelle beløpet) vil bli utbetalt i juli 2021.

### **Nemnda bemerker**

Widerøe har vist til at klagen ikke er blitt fremsatt overfor dem før klagen ble sendt inn til nemnda. Nemnda bemerker at klager anses å ha oppfylt transportklagenemndforskriften § 5-1 ved å ha klagd til Mytrip. Etter fast nemndspraksis er det tilstrekkelig at klager fremsetter klager overfor én av de aktuelle tjenesteyterne.

Klagen gjelder for klager og medpassasjer. Øvrige passasjerer har fått dekning av sine forsikringsselskap. Klager med reisefølge hadde følgende reserverasjoner (to separate reiser):

#### **A) Reserverasjon ODVSTD:**

- Sandefjord - Stockholm Bromma den 19. juli kl. 10.50 med WF350 (opereres av Wideøre)
- Stockholm Bromma - Visby den 19. juli kl. TF442 (opereres av BRA)

#### **B) Reserverasjon ODDV2F:**

- Visby - Stockholm Bromma den 24. juli kl. 15.30 TF419 (opereres av BRA)
- Stockholm Bromma - Sandefjord den 24. juli kl. 16.30 TF3306 (opereres av BRA).

Både utreisen (A) og hjemreisen (B) ble kansellert.

Kansellering gir 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. Regelen gjelder ikke dersom passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. I dette tilfellet fikk klager beskjed om kanselleringen den 6. juli, noe som var mindre enn to uker før utreisen, men mer enn to uker for hjemreisen.

Det er således ikke grunnlag for standarderstatning for hjemreisen.

Det må også vurderes om klager og reisefølge har rett på standarderstatning for kanselleringen av utreisen.

Etter fast nemndspraksis vurderer også nemnda retten til standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004 på eget initiativ i tilfeller hvor dette er aktuelt. Selskapene er informert om denne praksisen og at blitt oppfordret til å uttale seg om dette.

Da Widerøe ikke har oppgitt årsaken til kanselleringen eller fremlagt dokumentasjon som viser dette, har de ikke godtgjort at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda mener derfor at Widerøe må utbetale 250 euro i standarderstatning per person for kanselleringen av WF350.

BRA har på sin side forklart at de på grunn av omstendighetene ble tvunget til å innstille flyvningene og gjennomgå en rekonstruksjon som startet den 6. april 2020. Nemnda forstår det slik at alle BRAs flyvninger i en periode ble kansellert som følge av rekonstruksjonen, som etter nemndas forståelse fremdeles pågikk på tidspunktet for klagers flyvninger. Nemnda mener at en rekonstruksjon ikke er å anse som en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått dersom alle rimelige tiltak var truffet. Klager og reisefølge har derfor i utgangspunktet krav på standarderstatning på 250 euro også fra BRA. Imidlertid har ikke BRA rettslig sett anledning til å utbetale mer enn 25 % av standarderstatningen i henhold til akkorden. Nemnda anbefaler således at dette utbetales til klager.

Klager krever refusjon av billetten, noe han har krav på ved kansellering i henhold til EU-forordning artikkel 8 nummer 1 dersom han velger dette fremfor omruting.

Det følger av EU-forordning 261/2004 at det ved kansellering er det transporterende luftfartsselskapet som skal tilby omruting eller refusjon av flybilletten. Flyselskapet er etter forordningen ansvarlig overfor passasjerene direkte. Nemnda mener derfor at Widerøe plikter å refundere billetten for den kansellerte Widerøe-flyvningen direkte til klager.

Hva gjelder BRAs flyvninger, legger nemnda til grunn at utgangspunktet er at disse også skal refunderes fullt ut. Imidlertid har ikke BRA rettslig sett anledning til å utbetale mer enn 25 % av billettprisen i henhold til akkorden. Nemnda anbefaler således at dette utbetales til klager.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Widerøe utbetaler 250 euro i standarderstatning per person til klager og refunderer billetten for den kansellerte Widerøe-flyvningen. Videre anbefaler nemnda at BRA utbetaler 25 % av standarderstatningen og 25 % av billettprisen til klager.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

