

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om full refusjon grunnet ruteendring.

### Dato

11.05.2021

### Saksnummer

2020-02765

### Tjenesteytere

Vueling Airlines

Norwegian Air Shuttle

Widerøe

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt en reise hos Kiwi.com med Vueling, Norwegian Air Shuttle og Widerøe t/r Barcelona - Svolvær den 1. - 11. juni 2020:

1. juni 2020:

Barcelona - Oslo med Vueling VY8538, ref. K96NMY

Oslo - Bodø med Norwegian DY346 ref. VFSWYB

Bodø - Svolvær med Widerøe WF836, ref. TNZQM9

11. juni 2020:

Svolvær - Oslo med Widerøe WF821, ref. TNH3V

Oslo - Barcelona med Vueling VY8539 ref: EEWUTG

Den 29. april mottok klager epost fra Kiwi.com om at flyvningene med Vueling var endret. Ruteendringen medførte at den nye avgangen gikk samtidig som flyvningen fra Oslo til Bodø. Grunnet covid-19 pandemien og innreiserestriksjoner måtte klager i karantene dersom hun hadde reist til Norge. Hun så seg derfor nødt til å kansellere hele reisen. Klager sendte en epost til Kiwi.com den 1. mai for å kansellere hele reisen.

Klager har fått tilbud om voucher (Flight Credit) fra Vueling, men dette ønsker hun ikke. Hun har i ettertid mottatt 498,35 euro fra Kiwi.com. Klager vet ikke hvilke avganger dette er refusjon for.

Klager krever full refusjon av de ubenyttede billettene:

Flight Barcelona - Oslo, 1. juni 2020, 2 pax 285,88 euro

Flight Oslo - Bodø, 1. juni 2020, 2 pax 174,64 euro  
Flight Bodø - Svolvær, 1. juni 2020, 2 pax 204,45  
Flight Svolvær - Oslo, 11. juni 2020, 2 pax 419,21 euro  
Flight Oslo - Barcelona, 11. juni 2020, 2 pax 200,82 euro  
Extra Service Package 10,00 euro

Totalt krav 1 295,00 euro med fratrekk av 498,35 euro.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

\* Kiwi.com har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige uttalt:

Den 24. februar 2021 mottok klager epost fra Kiwi.com med informasjon om at klager selv må søke Vueling om refusjon av flybillettene, da flyselskapet har avslått reisebyråets søknad om refusjon.

\* Widerøe har uttalt:

Alle forespørsler om refusjon skal gå gjennom billettutsteder. Dersom kunden ønsker refusjon må det derfor gå gjennom Kiwi.com.

Vedrørende standarderstatning har Widerøe uttalt følgende:

Nemnda sier at spørsmål om standarderstatning vil vurderes på eget initiativ.

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 klage 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.

\* Norwegian har i det vesentlige uttalt:

Norwegian har refundert billettene til det kortet som ble benyttet ved bestilling, kroner 793 og kroner 729.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Norwegians kontroll, covid-19 pandemien.

\* Vueling har ikke avgitt uttalelse til nemnda angående saken. Til klager har flyselskapet i det vesentlige anført:

Vueling har refundert klagers billetter til Flight Credit.

### **Nemnda bemerker**

Klager hadde kjøpt en reise fra Barcelona til Svolvær t/r hos Kiwi.com som bestod av fem separate reservasjoner med Vueling, Norwegian og Widerøe. Klager hadde ingen gjennomgående billetter.

Nemnda legger til grunn at det ble foretatt ruteendringer på Vuelings flyvninger mellom Oslo og Barcelona.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7, med mindre flyselskapet har informert om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. Klager ble informert om ruteendringen den 29. april som var mer enn to uker før avreise. Kanselleringen gir følgelig ingen rett til standarderstatning.

Ved ruteendring/kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår.

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 at det ved kansellering er det det "transporterende luftfartsselskapet" som skal tilby assistanse etter artikkel 8, altså omruting eller refusjon. I henhold til artikkel 8 har passasjerene krav på omruting eller refusjon. I dette tilfellet har klager blitt tilbudt en voucher, noe hun ikke aksepterer. Forordningen åpner ikke for at flyselskapene kan pålegge passasjerene å ta mot slike vouchere fremfor å refundere billettene. Etter forordningen har klager krav på refusjon fra det transporterende luftfartsselskapet, altså Vueling. Nemnda mener derfor at Vueling må refundere klagers billettutgifter dersom dette ikke allerede er gjort.

I dette tilfellet var det ruteendring på Vuelings flyvning til Norge som medførte at den nye flyvningen gikk samtidig som videreforbindingen med Norwegian og Widerøe. Dette var imidlertid på separate billetter innenriks i Norge. Ved kjøp av separate billetter er det etter nemndas syn klager selv som må bære risikoen for at uregelmessigheter kan oppstå. Etter nemndas syn kan Vueling kun svare for sine flyvninger.

Når det gjelder de øvrige billettene, med Widerøe og Norwegian legger nemnda til grunn at klager selv kansellerte disse fordi hun måtte i karantene ved innreise til Norge.

Nemnda har forståelse for at klager finner det urettferdig å ikke motta refusjon for en reise som ikke lar seg gjennomføre pga. innreiserestriksjoner/karanteneregler. 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 billettvillekår og avtalelovens regler som gjelder. Ikke-refunderbare billetter, som klager har kjøpt via Kiwi.com, gir derfor ikke grunnlag for refusjon i disse tilfellene uansett om passasjerens har god grunn til å avlyse reisen.

Dersom Widerøe og Norwegian ikke har refundert skatter og avgifter for de brukte billettene til klager, anbefaler nemnda at Widerøe og Norwegian refunderer dette.

For øvrig anbefaler nemnda at klager ikke gis medhold.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Vueling refunderer klagers flybilletter direkte til klager, og at Norwegian og Widerøe refunderer skatter og avgifter for de brukte billettene dersom dette ikke er gjort. For øvrig gis klager ikke medhold.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)