

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter. Kansellering. Årsaken oppgitt å være korona, men kanselleringen skjedde seks måneder før avgang.

### Dato

10.11.2020

### Saksnummer

2020-01862

### Tjenesteytere

Widerøe

### Klager har i det vesentlige anført

Den 22. februar 2020 kjøpte klager (fem personer) en tur-retur-reise for seg selv og familien mellom Munchen og Bergen med Widerøe. Avgang fra Munchen skulle være med WF219 den 23. desember 2020, og returen fra Bergen skulle være med WF218 den 4. januar 2021. Den 3. juni 2020 fikk klager beskjed om at flyvningene var kansellert. Klager ble kun tilbudt refusjon av billettene. Klager anfører at han har rett på omruting i henhold til EU-forordningen. Han måtte kjøpe nye billetter med Lufthansa selv. Han anfører at Widerøe har fortsatt å selge billetter for samme rute i etterkant av kanselleringen og viser til fremlagt dokumentasjon på dette. Han mener på bakgrunn av dette at det ikke medfører riktighet at Widerøe ikke kunne omrute dem.

Til Widerøes kommentar angående de nye flybillettene han kjøpte, anfører klager at det var billigere å kjøpe billetter tur-retur Verona enn tur-retur Munchen, og det var i alle fall billigere enn å kjøpe nye billetter med Widerøe.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever refusjon av mellomlegget mellom de opprinnelige billettene pålydende 764,70 euro og de nye billettene pålydende 1174,48 euro.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe har forhåndskansellert alle flyvninger utenlands, bortsett fra noen få unntak, som følge av Covid-19-situasjonen. Klagers flyvning hadde avgang den 23. desember 2020. Han fikk varsel om kanselleringen og refusjon seks måneder før avgang. Det var stor usikkerhet og mange stengte grenser på tidspunktet for kanselleringen, og det fantes ikke noen flyvninger som Widerøe visste at de kunne ombooke klager og reisefølget til.

Klager har fremsatt krav om mellomlegget mellom nye billetter og billettene som ble refundert. De nye billettene gjelder for strekningene Verona-Frankfurt-Oslo-Bergen. Hele reisen starter i et annet land, og Widerøe kan ikke se forbindelsen mellom strekningen Munchen-Bergen og reisen Verona-Frankfurt-Oslo-Bergen.

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

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. I dette tilfellet ble klager informert mer enn seks måneder før avgang. Klager har dermed ikke rett på standarderstatning.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen, omruting snarest mulig eller på en senere dato etter passasjerens eget valg, på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 5 jf. 8 nummer 1.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og forbrukerrepresentanten, 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 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 dette tilfellet har skyldes kanselleringen generell usikkerhet knyttet til covid-19.

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 passasjerene om den usikkerheten som knytter seg til å velge omruting fremfor refusjon.

-dersom passasjerene 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. Videre er mindretallet av den oppfatning at det ikke kan pålegges flyselskapet en plikt til å omrute passasjerer fra et annet sted enn hva som fremgår av den opprinnelige billetten. En slik tolkning har verken støtte i praksis, forarbeider eller forordningen.

Nemnda anbefaler at mellomlegget på 406,78 euro utbetales til klager.

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 flyselskapet betaler ut 406,78 euro til klager.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)