

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om nye flybilletter grunnet ubenyttet reise.

Dato

08.04.2021

Saksnummer

2020-02547

Tjenesteytere

Widerøe

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fire personer) skulle reise fra Oslo til Leknes via Bodø den 15. mars 2020 (retur 21. mars 2020). Utreisen var satt opp med SAS fra Oslo til Bodø (SK4106) og Widerøe fra Bodø til Leknes (WF810). Hjemreisen var satt opp med Widerøe fra Leknes til Bodø (WF809) og videre til Oslo med SAS (SK4111). Billettene ble kjøpt på Widerøe sine hjemmesider.

Klager anfører at de ikke kunne komme inn til Lofoten grunnet situasjonen med Covid-19. Ordføreren i Lofoten gikk ut med dette på nyhetene. Da klager med reisefølge sto på flyplassen i Oslo og hørte dette, valgte de å ikke fly, da de ville havnet i karantene og blitt sendt hjem igjen med en gang. Klager har fremsatt krav om nye flybilletter da de drar hvert år på denne turen. Widerøe har avslått klager med den begrunnelse at flyvningen ikke var kansellert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe har anført:

Det er vel SAS som har kansellert sitt fly, så denne saken skal vel egentlig til SAS.

SAS har anført følgende:

Klager har booket en reise fra Oslo til Leknes med SAS og Widerøe den 15. mars og retur 21. mars. Bookingen er gjort via Widerøe sitt bookingsystem og billettene er utstedt på Widerøe-dokument.

SAS er opererende selskap fra Oslo-Bodø med SK4106 på utreisen. Widerøe viser til at SAS hadde en kansellering, men dette medfører ikke riktighet. SAS hadde en

endring på tidspunkt (schedule change) den 15. november 2019. Det vises til vedlagt bookinghistorien

Klager kansellerte bookingen selv på avreisedatoen, 15. mars 2020, med bakgrunn i restriksjoner og karantenebestemmelser.

Dersom klager søker refusjon på reisen, så er det dokumenteier som er ansvarlig, i dette tilfellet Widerøe. Klager er ikke berettiget EU-kompensasjon da det ikke har oppstått en kansellering, forsinkelse eller nektet ombordstigning.

Basert på ovennevnte er det Widerøe som må ta stilling til klagers krav og ikke SAS.

Nemnda bemerker

En ruteendring kan innebære en kansellering av en avtalt flyvning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 2 bokstav I. Kansellering kan utløse rett til standarderstatning, jf. artikkel 5, jf. artikkel 7. Det medfører også rett til valget mellom refusjon eller omruting jf. forordningens artikkel 8.

I denne saken har både Widerøe og SAS poengtert at det var en mindre ruteendring på utreiseflyvningen med SAS. Det fremgår imidlertid av SAS sitt tilsvarende svar og Widerøe sin mailkorrespondanse at endringen ble formidlet til klager den 15. november 2019. Klager har ikke imøtegått denne påstanden. Ruteendringen skjedde over to uker før avreise, og berettiger med dette ikke til standarderstatning, jf. artikkel 5 punkt 1. bokstav c) i). Slik nemnda ser det aksepterte klager den nye reisetiden, da de møtte opp som normalt på avreisedagen, og tidspunktene ikke er problematisert i sakens faktum. Klager har med dette ikke rett på refusjon eller omruting etter EU-forordningen.

Slik nemnda ser det valgte klager å ikke benytte reisen grunnet innreiserestriksjoner og karanteneregler i Nord-Norge.

Nemnda har forståelse for at klager finner det urettferdig å ikke motta refusjon for en reise som ikke lar seg gjennomføre pga. "søringkarantene". 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. En ikke-refunderbar billett gir derfor ikke grunnlag for refusjon i disse tilfellene uansett om passasjerens har god grunn til å avlyse reisen.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Gustav Norman (Forbrukerrådet)
Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)