

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av mellomlegg mellom opprinnelige billetter og nye billetter, samt refusjon av kostnader for hotellovernatting.

### Dato

21.02.2023

### Saksnummer

2022-01179

### Tjenesteytere

Expedia.no

Widerøe

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (to passasjerer) booket en reise den 12. mai 2022 som skulle gå fra Bodø den 28. juli 2022 til Montreal med mellomlanding i Bergen og Newark. Bookingen ble bestilt gjennom Expedia og innebar to tur/retur-billetter med Widerøe, Lufthansa og Air Canada. Air Canada var eieren av flydokumentet. Summen ble på 20 458 NOK.

Den 30. mai 2022 får klager beskjed om at reisen fra Bodø til Bergen er kansellert. Klager ble omrutet med en ny flyvning Bodø-Tromsø-Bergen, noe som gjorde at de ikke ville ha rukket flyet fra Bergen-Newark. Klager fikk ingen mulighet til å selv avgjøre hva som skulle gjøres i forbindelse med kanselleringen. Klager hevder Expedia gjorde dette uten klagers kunnskap og at Expedia skylder på flyselskapet.

Videre viser klager til at det fantes alternative flyvninger på Widerøes nettside. Klager er undrende på hvorfor Expedia ikke omrutet klager til en av disse alternative flyvningene.

Klager hevder at Expedia ikke har gjort det de skulle i saken, da klager ikke ble kontaktet før flybillettene ble kansellert. Klager fikk dermed ikke noen alternativ mellom full refusjon eller omruting til et annet tidspunkt.

Klager kjøper derfor egne alternative billetter den 5. juni 2022 med ny avreise 30. juli 2022. Prisen var på 24 520 NOK, altså 4 062 NOK dyrere enn opprinnelig billett ( $24\,520 - 20\,458 = 4\,062$ ).

Klager krever refusjon av mellomlegg mellom opprinnelige billetter og nye billetter på 4 062 NOK. Klager krever også refusjon av kostnader for hotellovernatting på 1 525,50 NOK grunnet kanselleringen.

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

Expedia bekrefter at strekningen Bodø-Bergen ble kansellert og at jobben til reisebyrået Expedia er å finne mulige omrutinger til klager og informere klager om dette. Siden Expedia ikke fant noen alternative flyvninger, var den eneste muligheten kansellering med full refusjon. Klager har også blitt tilbudt en voucher på 800 NOK grunnet ulempene med kanselleringen.

Selv om klager hevder at det forelå alternative flyvninger på Widerøes nettside, hevder Expedia at det ikke automatisk betyr at disse flyvingene kan benyttes som omrutingstilbud. Dette skyldes mange grunner, for eksempel at flyselskapet bare tillater en viss mengde billetter til salg gjennom Expedia.

Expedia viser til at klager refererer til EU-forordning 261/2004, og at kun flyselskaper kan bli ansvarlige etter dette regelverket, ikke reisebyrå som Expedia. Derfor vil ikke Expedia betale mellomlegget på 4062 NOK, da Expedia hevder de handlet i samsvar med egen policy og flyselskapets policy. Expedia vil heller ikke betale kostnadene for hotellovernatting, da de ikke anser seg selv som et ansvarssubjekt.

Widerøe har ikke inngitt tilsvaret til nemnda, men de har svart på en henvendelse fra klager. Der avslår de kravet om refusjon. Widerøe skriver at klagers booking gjennom reisebyrået ble registret feil, slik at Expedia ikke har kunnet sende klager informasjon om forandringer i ruten. Det var schedule change på WF611 (Bodø-Bergen), som vil si at Widerøe informerte i god tid om en forandring. Widerøe hevder altså at de foretok en schedule change og at reisebyrået ikke klarte å kontakte klager for å løse saken.

Widerøe hevder dermed at reisebyrået er ansvarlige for hendelsen.

### **Nemnda bemerker**

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd.

Widerøe har, tross oppfordring, ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Basert på den fremlagte dokumentasjonen legger nemnda til grunn at klager fikk beskjed om kanselleringen den 30. mai 2022. Dette er mer enn to uker før opprinnelig avreise den 28. juli 2022, og klager har derfor ikke krav på standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Ved kansellering har klager rett på valget mellom omruting og refusjon i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

I dette tilfellet har Expedia refundert hele reisen til klager, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 bokstav a.

Klager har imidlertid hatt ekstraavgifter til nye flybilletter i forbindelse med kanselleringen. Nemnda må vurdere om klager har rett på refusjon av ekstraavgiftene til nye billetter med Expedia.

Widerøe hevder at reisebyrået Expedia ikke klarte å kontakte klager om endringene i ruten. Det er imidlertid flyselskapet som er ansvarssubjekt etter EU-forordning 261/2004, og dermed flyselskapet som har ansvar for å informere kunden om blant annet endringer. Dette gjelder også om billetten er kjøpt av et online reisebyrå som har unnlatt å videreformidle beskjed om kanselleringen til passasjerer, jf. dom avsagt av EU-domstolen i C-302/16 (Krijgsman – SLM).

Flyselskapet er i henhold til den ovennevnte EU-dommen C-302/16 eventuelt henvist til å søke regress hos den ansvarlige for at passasjerer ikke ble informert, dersom nasjonal rett åpner for dette.

I dette tilfellet er det ingen holdepunkter for at Widerøe, som er ansvarlige etter forordningen, har tilbudt klager omruting. Omrutingsforsøket fra reisebyrået var ikke reelt, da det ikke lot seg gjennomføre. Klager omrutet etter hvert seg selv, med en hotellovernatting på Gardermoen.

I EU-kommisjonens veileder (2016/C 214/04) [52016XC0615(01)] punkt 4.2 kommer det frem at omruting og refusjon skal tilbys samtidig. 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 mellom opprinnelig og ny billett.

Ettersom flyselskapet ikke har tilbudt klager omruting i tråd med forordningen, anbefaler nemnda at Widerøe dekker utgiftene til de nye billettene med Expedia, fratrasket allerede refundert beløp for de refunderte billettene fra Expedia. I tillegg anbefaler nemnda at Widerøe dekker klagers utgifter til hotellovernatting på Gardermoen.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Bransjerepresentant Gagnes fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Widerøe refunderer mellomlegget mellom opprinnelige billetter og nye billetter på 4 062 NOK, samt refunderer kostnader for hotellovernatting på 1 525,50 NOK.

### **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)