

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om full refusjon av flybillett grunnet kansellering som følge av covid-19 pandemien.

### Dato

16.09.2021

### Saksnummer

2021-00255

### Tjenesteytere

Mytrip

Widerøe

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt reise hos Mytrip med Widerøe, SAS og Norwegian på to separate billetter på følgende reiserute:

3. juli 2020 (PNR RQRDU5)

WF957 Lakselv - Tromsø

DY387 Tromsø - Oslo

WF179 Oslo - Ørsta/Volda

31. juli 2020 (PNR RQJR3A)

WF141 Ørsta/Volda - Sogndal

WF140 Sogndal - Oslo

SK4062 Oslo - Lakselv

Den 21. juni mottok klager en epost fra Mytrip om at utreisen (RQRDU5) var kansellert. Klager ba om full refusjon for hele reisen, men har ikke mottatt dette.

Klager krever full refusjon av de ubenyttede flybillettene kroner 5 950.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke svart på nemndas henvendelse.

Widerøe har i det vesentlige anført:

Når det gjelder refusjon av billetten skal denne alltid rettes til billettutsteder. Widerøe har ikke mottatt noen forespørsel fra klager og har heller ikke muligheten til å refundere billetten da vi ikke har tilgang på billettnummeret. I tillegg inneholder billetten en kombinasjon av SAS/WF/DY. Widerøe ber derfor om at alle spørsmål knyttet til refusjon går til MyTrip.

Angående at standarderstatning vil vurderes av nemnda 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, (1), bør ikke krav om standarderstatning vurderes av Transportklagenemnda for dette tilfellet.

Mytrip har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise på Mytrips hjemmeside med Widerøe, Norwegian og SAS. Billettene ble booket samtidig på samme ordre, men som to separate enkeltbilletter med forskjellige bookingnummer. Begge billettene ble utstedt på Widerøe dokument.

Separate flybilletter med ulike billettnummer regnes alltid som reiser som er uavhengige av hverandre.

Den 28. mai oppstod det ble WF179 kansellert av Widerøe, og Mytrip har nå mottatt en tilbakebetaling fra Widerøe. Den 6. juli 2021 har Mytrip derfor refundert kroner 3 089,84 for utreisen (PNR RQRDU5) til klager.

Returen hadde en mindre tidendring på fem minutter som ikke påvirket klagers reiserute. Klager har ikke krav på refusjon av denne billetten.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger til grunn at klager hadde separate billetter, og at WF179 på utreisen ble kansellert. Klager har fremsatt krav om full refusjon av både ut- og hjemreise.

Kansellering gir passasjeren 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.

I denne saken er det ikke fremmet krav om standarderstatning. Etter fast nemndspraksis vurderer likevel nemnda om klager har krav på standarderstatning. Widerøe har ikke forklart hva som var årsaken til kanselleringen eller dokumentert denne. Flyselskapet kan ikke sies å ha godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll. Klager har etter dette krav på standarderstatning på 250 euro.

Widerøe har refundert klagers utreisebillett. Klager mener han også har krav på refusjon av returbilletten.

Dokumentasjonen i saken viser at klager hadde separate billetter. Etter nemndas syn kan Widerøe kun svare for strekningen Lakselv - Ørsta/Volda. Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav om refusjon av returbilletten.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Widerøe utbetaler 250 euro til klager.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)