

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet kansellering under pandemien.

### Dato

08.04.2021

### Saksnummer

2020-01928

### Tjenesteytere

Bravofly

Widerøe

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (2 personer) hadde billetter fra Bergen til München den 18. mars 2020 og retur den 23. mars 2020 med Widerøe bestilt hos Bravofly. Klager fikk beskjed om kansellering av reisen den 15. mars 2020.

Klager krever refusjon av sine billetter på 634,89 euro.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bravofly har ikke avgitt uttalelse til klager eller til nemnda.

Widerøe har i sitt tilsvarende anført at en refusjon skal gjennomføres av billettutsteder.

Videre anfører Widerøe at 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.

## Nemnda bemerker

Nemnda bemerker innledningsvis at klager anses å ha oppfylt transportklagenemndforskriften § 5-1 ved å ha klagd til Bravofly. Etter fast nemndspraksis er det tilstrekkelig at klager fremsetter klager overfor én av de aktuelle tjenesteyterne. Klagers krav fremsatt for nemnda er refusjon av bookingen. Etter fast nemndspraksis vurderer også nemnda retten til standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004 på eget initiativ i tilfeller hvor dette er aktuelt. Selskapene er informert om denne praksisen.

Ifølge klagers billett var utreisen satt til 18. mars 2020, med retur den 23. mars 2020.

Klager har anført at de ble informert om kansellering av reisen den 15. mars 2020. Etter det nemnda kan se består bookingen av to ulike PNR. Nemnda legger til grunn at hele bookingen bestilt gjennom Bravofly var kansellert, da annet ikke er presisert fra partene i saken.

Kansellering gir passasjerer 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. Regelen gjelder ikke dersom passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Ettersom det er tale om to ulike PNR i bookingen, må disse vurderes separat. Slik nemnda ser det ble klager imidlertid informert om kansellering av både utreise og retur mindre enn to uker før avgangstid. Nemnda kan ikke se at Widerøe har godtgjort at kanselleringene skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda anbefaler med dette at Widerøe utbetaler standarderstatning på 250 euro per person for kanselleringen av både utreisen og returreisen.

Ved kansellering skal en også tilbys valget mellom full refusjon av billettprisen eller omruting, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Det er flyselskapet som er ansvarssubjektet etter EU-forordningen. Nemnda anbefaler med dette at Widerøe refunderer klagers billetter direkte til klager, og eventuelt søker regress hos Bravofly i ettertid dersom det er grunnlag for dette.

Nemnda bemerker at det kan se ut som at prisen på bookingen med Bravofly også kan bestå av beløp som muligens ikke er knyttet direkte til selve flybillettene. Spørsmålet er om Widerøe også plikter å dekke dette. Det følger av EU-domstolens dom i C-601/17 at gebyrer krevd av en formidler mellom den reisende og flyselskapet skal anses som del av billettprisen som skal refunderes fra flyselskapet med mindre dette gebyret, eller dets størrelse, er fastsatt uten at flyselskapet er kjent med det. Nemnda finner ikke grunnlag

for å stadfeste at Widerøe er kjent med eventuelle ekstrabeløp trukket av Bravofly. Nemnda anbefaler med dette at Bravofly refunderer denne delen av summen til klager.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Widerøe utbetaler 1000 euro i standarderstatning. Det anbefales også at Widerøe refunderer klagers flybilletter. Bravofly anbefales å refundere eventuelle restbeløp i bookingen som ikke direkte knytter seg til selve flybillettene.

**Nemndas representanter**

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