

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet reiserestriksjoner som følge av Covid-19 pandemien.

Dato

16.02.2021

Saksnummer

2020-01849

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt en reise fra Bergen til Sandefjord den 27. august 2020 med Widerøe, pris 139,90 euro for to personer. Klager hadde separate billetter til Norge med annet flyselskap, disse ble kansellert som følge av Covid-19 pandemien. Klager fikk altså ikke reist til Norge for å benytte Widerøe-billettene.

Klager stiller seg undrende til at han skal bli straffet for at norske myndigheter stenger landegrensene med den følge at klager ikke fikk benyttet billettene sine. Videre mener han det er urimelig at flyselskapet holder igjen pengene for billettene av samme årsak.

Klager krever full refusjon av de ubenyttede flybillettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Da WF411 fra Bergen til Sandefjord gikk som normalt den 27. august 2020, kan Widerøe ikke imøtekomme klagers krav om full refusjon.

Widerøe har refundert skatter og avgifter.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at årsaken til at klager ikke kunne benytte seg av sine flybilletter var reiserestriksjoner i forbindelse med covid-19. Videre legger nemnda til grunn at klager, på grunn av innreiserestriksjonene, selv kansellerte billettene sine. Flyvningen til Widerøe gikk som planlagt.

EU-forordning 261/04 gjelder passasjerers minimumsrettigheter når de nektes ombordstigning mot sin vilje, en flyging innstilles eller en flyging er forsinket.

I punkt 2.2 av EU-kommisjonens veileder for passasjerrettigheter i lys av Covid-19 situasjonen uttrykkes det at der det er den reisende som avlyser er forholdet ikke regulert i forordningen, og at det er flyselskapets alminnelige billettvilkår som gjelder. I dette tilfellet kansellerte klager billettene sine selv, og han har ikke krav på refusjon av billettene i henhold til forordningen. Dette gjelder selv om klager i praksis var nødt til å kansellere billettene grunnet innreiserestriksjoner.

Forholdet må vurderes i lys alminnelig avtalerett og Widerøes billettvilkår.

Avgjørende er om et slik resultat er urimelig, jf. avtaleloven § 36.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen, bransjerepresentantene og forbrukerrepresentanten Norman, mener at det ikke er urimelig at klager ikke får refundert flybillettene. Utgangspunktet er at avtaler skal holdes. Terskelen for å sette til side en avtale som urimelig er meget høy. I dette tilfellet er hensynet til forutberegnelighet for flyselskapene også viktig, og dersom avtalen settes til side som urimelig vil det medføre at flyselskapene pålegges å refundere tilfeller som ikke er dekket av forordningen.

Mindretallet, forbrukerrepresentanten Faye-Lund, er enig i at kommisjonens veileder punkt 2.2 om Covid-19 ikke regulerer situasjonen der den reisende avlyser reisen. Det er derfor Widerøes alminnelige billettvilkår, og avtalelovens regler som gjelder. Denne saken er så spesiell at det er urimelig om klager ikke får refundert utgiftene til flybilletter. Covid-19 er utvilsomt en ekstraordinær omstendighet, også for de reisende. Klager er bosatt i Italia, og ble nektet innreise til Norge grunnet innreiserestriksjoner. Etter mindretallets mening vil det i en slik situasjon være høyst urimelige om klager ikke får refundert billettutgiftene sine.

Klager oppfordres til å kontakte sin reiseforsikring for en vurdering av om refusjon av billettutgiftene er dekket av denne.

Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Maricor Maglasang (American Express Travel)
Gustav Norman (Forbrukerrådet)