

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon da reisen ikke kunne gjennomføres grunnet covid-19 pandemien.

Dato

26.04.2021

Saksnummer

2020-02094

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (4 personer) skulle reise fra Oslo til Budapest den 1. juli 2020 med W62418. Klager er bosatt i Slovenia og i denne perioden så hadde Slovenia og Norge reiserestriksjoner på grunn av covid-19 pandemien. Billetter med et annet flyselskap de hadde fra Budapest til Oslo og Oslo til Tromsø har de fått refundert.

Klager ber om refusjon av flybillettene, NOK 2022 og NOK 998.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Wizz Air har lagt med en dokumentasjon på at denne flyvningen opererte som normalt den 1. juli 2020. Det var en mindre forsinkelse på flyvningen, men det utløser ingen rett til erstatning.

Klager ble kontaktet den 28. juni 2020 om potensielt reiseforbud eller krav til ytterligere tiltak med hensyn til Covid-19 pandemien. Wizz Air viser til vedlegg som er lagt ved saken. Her viser de til at e-post er sendt ut automatisk. Mailen er om flyreiser som kan bli berørt på grunn av pandemien.

Wizz Air forklarer at klager hadde bestemt seg for ikke å benytte denne flyvningen. Flyselskapet viser til sine vilkår, 6.5.2:

«If You cancel Your reservation within fourteen (14) days prior to the scheduled time of departure of Your flight, You will be refunded the amount of the Total Fare after deduction of the Fee for Other Services and the Seat Protection Fee.»

Wizz Air viser til sine beregninger og de kan utbetale NOK 212 tilbake til klagers kredittkort.

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 selv kansellerte billettene sine, og at flyvningen til Wizz Air gikk som normalt.

EU-forordning 261/2004 gjelder passasjerers minimumsrettigheter når de nektes ombordstigning mot sin vilje, en flyvning innstilles eller en flyvning er forsinket. Av EU-kommisjonens veileder for passasjerrettigheter i lys av Covid-19 situasjonen fremkommer det at forordningen ikke regulerer tilfellene der det er den reisende som avbestiller reisen, og at det i disse tilfellene er flyselskapets alminnelige billettvilkår som gjelder. Dette gjelder selv om klager i praksis var nødt til å kansellere billettene grunnet innreiserestriksjoner.

Forholdet må vurderes i lys alminnelig avtalerett og Wizz Airs billettvilkår.

Wizz Air har fremlagt oversikt over kalkuleringen av klagers refusjon etter deres befordringsvilkår, som stadfester at klager har rett på 212 NOK etter å ha trukket fra et håndteringsgebyr og gjort fratrekk for ekstratjenester. Dette er også tilbudt av Wizz Air.

Nemnda mener at det ikke er urimelig at klager ikke får refundert flybillettene fullt ut. Terskelen for å sette til side en avtale som urimelig etter avtaleloven § 36 er meget høy, og det er normalt ikke urimelig at flyselskap ikke refunderer billettpriser med mindre billettvilkårene gir rett på slik refusjon. I dette tilfellet er hensynet til forutberegnelighet for flyselskapene også viktig, og det er alminnelig akseptert at flyselskapene har ulike billettyper med ulike priser ut fra blant annet refusjonsgraden ved avbestilling.

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

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Wizz Air refunderer de refunderbare 212 NOK hvis dette ikke allerede er gjort. Utover dette kan ikke nemnda anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)