

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ekstrautgifter til nye flybilletter hjem. Klager benyttet ikke utreisebilletten. Kansellering som følge av covid-19-pandemien.

### Dato

20.09.2021

### Saksnummer

2021-00392

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

Sunclass Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt en tur-retur-reise for seg selv og en medpassasjer mellom Trondheim og Gran Canaria fra Ving. Han betalte 2300 kroner for flyreisen, med utreise den 20. mars 2020 og retur den 27. mars 2020. Klager og medpassasjerene hadde imidlertid kun tenkt til å benytte seg av returbilletten. Klager anfører at han presiserte dette ved bestilling og fikk opplyst at dette var greit. Han anfører videre at de fikk beskjed om kanselleringen av reisen fra Trondheim til Gran Canaria den 14. mars 2020, men at de aldri fikk beskjed om kanselleringen av returreisen fra Gran Canaria.

Da klager henvendte seg til Ving den 20. mars 2020 for å forhøre seg om det var mulig å ta et tidligere fly hjem, fikk han først svar dagen etter om at han ville bli kontaktet av Ving. Da han ikke hørte noe mer, antok han at reisen ville gå som planlagt. Imidlertid fikk han senere beskjed om at flyvningen var kansellert, og han bestilte da nye billetter med SAS og Norwegian for at de skulle komme seg hjem.

Klager har fått refusjon av de ubrukte billettene fra Ving. Klager krever refusjon av merutgiftene for de nye billettene, noe som utgjør 19 238 kroner.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Sunclass Airlines har i det vesentlige anført følgende:

Klager krever erstatning for ekstrautgiftene som de pådro seg i forbindelse med at reisen ble kansellert på grunn av covid-19-utbruddet. Spanske myndigheter innførte den 14. mars 2020 forbud mot innreise som følge av covid-19-pandemien.

Samme dag, den 14. mars 2020, sendte Ving ut en e-post til alle passasjerene på DK1508 med beskjed om at reisen var blitt kansellert på grunn av covid-19-utbruddet. Dette var seks dager før den planlagte utreisen. Det vises til fremlagt kopi av innholdet i denne e-posten.

Det vises videre til EU-kommisjonens tolkningsveiledning i forbindelse med covid-19-pandemien, punkt 3.4, der det fremgår at flyvninger som kanselleres på grunn av covid-19-pandemien ikke gir rett på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004.

Sunclass Airlines har ikke mottatt noe krav fra klager og kan ikke se at selskapet plikter å erstatte klagers påløpte ekstrautgifter, da reisen ble kansellert seks dager før planlagt utreise. Klager har fått refusjon for de ubrukte billettene.

På bakgrunn av det ovennevnte mener Sunclass Airlines at klager ikke har rett på erstatning, da kanselleringen av reisen skyldes at spanske myndigheter innførte innreiseforbud i forbindelse med covid-19-pandemien.

Ving har i det vesentlige anført følgende:

Den 14. mars 2020 innførte Spania begrensninger for hvem som kan reise inn i landet. Det var som hovedregel kun spanske statsborgere, permanent bosatte utlendinger og personer med særskilte grunner som fikk lov til å reise inn i Spania. Det var videre obligatorisk 14 dagers karantene for alle som kom fra utlandet.

Samme dag, den 14. mars 2020, sendte Ving ut en e-post til alle passasjerene på DK1508 med beskjed om at reisen var blitt kansellert på grunn av covid-19-utbruddet. Dette var seks dager før den planlagte utreisen. Det vises til fremlagt kopi av innholdet i denne e-posten.

Den 21. mars 2020 kontaktet klager Ving for første gang. Dette var syv dager etter at e-posten ble sendt til klager. Han oppga da at han allerede befant seg på reisemålet. Ving informerte ham om at han hadde kjøpt en tur-retur-billett med deres charterfly. Returreisen henger sammen med utreisen og er ikke en separat reise. At klager allerede befant seg på reisemålet og kun hadde tenkt til å benytte returreisen, er utenfor Vings kontroll. Siden alle reiser i den aktuelle perioden ble innstilt, ble hele klagers reise kansellert, og Ving refunderte den 25. mars 2020 det totale beløpet som klager betalte for reisen, det vil si 2300 kroner.

Ving kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av ekstrautgiftene.

### **Nemnda bemerker**

I denne saken er det avgjørende hva som ble sagt i telefonsamtalen ved bestilling mellom klager og selskapet, og hva som ble avtalt om klagers forutsetning om kun å

benytte returbilletten. Her står det ord mot ord og skriftlig saksbehandling er ikke egnet til å klargjøre hva som ble avtalt. Saken blir derfor avvist fra videre behandling i nemnda.

**Vedtak**

Saken avvises

**Nemndas representanter**

- Helen Engebrigsten (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)