

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter. Klager fikk ikke reist til Norge på grunn av reiserestriksjoner som følge av covid-19-pandemien.

Dato

16.02.2021

Saksnummer

2020-02190

Tjenesteytere

Widerøe

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Den 15. februar 2020 bestilte klager billetter på Widerøes nettsider for en reise med SK1327 fra Ålesund til Oslo den 10. juli 2020 for åtte personer. Den 23. juni 2020 kontaktet klager den norske ambassaden i Italia for å forhøre seg om muligheten til å reise til Norge som italienske turister for å kunne reise med den bestilte flyvningen. Ambassaden ga beskjed om at dette ikke var mulig og at det myndighetspålagte innreiseforbudet gjaldt for hele perioden frem til og med den 20. august 2020, slik at det ikke var mulig for dem å reise til Norge for å benytte billettene.

Klager krever refusjon av 730,24 euro for billettene eller en verdikupong på tilsvarende verdi.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe har anført følgende:

Klager skulle reise med en SAS-flyvning, og Widerøe er kun en videreformidler av billettene. Så lenge SK1327 ble gjennomført som planlagt og billettene ikke er refunderbare, har klager kun rett på refusjon av skatter og avgifter.

SAS har anført følgende:

Klager bestilte reisen via Widerøe, og det er Widerøes dokumentnummer som er oppgitt i bestillingen. SAS opererte strekningen som normalt og kan ikke bære ansvaret for at klager i dette tilfellet var forhindret fra å reise med flyvningen. Det er Widerøe som må ta stilling til kravet om refusjon eller verdikupong.

Nemnda bemerker

Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at flyvningen SK1327 fra Ålesund til Oslo den 10. juli 2020 gikk som normalt, men at klager med reisefølge ikke fikk reist fra Italia til Norge på grunn av myndighetspålagte innreiserestriksjoner.

EU forordning 261/2004 får gir passasjerene rettigheter dersom flyvning er forsinket, blir kansellert av flyselskapet eller passasjerer bli nektet ombordstigning.

I dette tilfellet gikk flyvingen mellom Ålesund og Oslo som normalt, og klager har verken krav på standarderstatning, refusjon eller ombooking etter forordningen. 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 billettvillekår 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 billettvillekår.

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 forbrukerrepresentant 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, forbrukerrepresentant 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 billettvillekår, 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 Widerøe utbetaler refunderbare skatter og avgifter, men at klager for øvrig ikke gis medhold.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at refunderbare skatter og avgifter refunderes til klager. For øvrig gis ikke klager 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)