

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon grunnet endret rutetid.

### Dato

12.05.2020

### Saksnummer

2019-04272

### Tjenesteytere

Wizz Air

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte i oktober 2018 reise for seg og sitt reisefølge på fem personer med Wizz Air fra Bergen til Budapest med avreise den 30. juni 2019. Wizz Air la i mars 2019 ned ruten mellom Bergen og Budapest. Klager ble da overført til ruten mellom Stavanger og Budapest med avreise den 29. juni 2019. Klager fikk ingen melding om denne endringen. Circa ti dager før avreise oppdaget klager at billettene var endret. Klager tok kontakt med Wizz Air den 21. juni og ble fortalt at e-posten om endringene ble sendt klager den 14. mars. Alle innbokser blir sjekket, men klager fant ingen e-post fra Wizz Air om endringer.

Klager fikk mulighet til å kansellere bestillingen, men det var kort tid til avreise så det var ikke noe alternativ for klagerne. Wizz Air ville heller ikke dekke de ekstra kostnadene klagerne ville få.

Klager krever å få dekket kroner 14 388 som er for seks flybilletter fra Bergen til Stavanger, en ekstra natt i Budapest, samt mat kroner 1800.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Wizz Air endret klagers utreise fra den 30. juni 2019 til 29. juni 2019, samt at utreise flyplass ble endret fra Bergen til Stavanger.

Endringen har blitt sendt til klager og Wizz Air har dokumentert dette. Den første e-posten ble sendt den 31. mars 2019. Da flyselskapet har gitt beskjed til klager mer enn to uker før avreise vil de ikke utbetale erstatning og viser til EU-forordning 261/2004.

Artikkel 5

Innstilling

1. Dersom en flyging innstilles, skal de berørte passasjerene:

c) ha rett til erstatning fra det transporterende luftfartsselskap i samsvar med artikkel 7, med mindre: i) de opplyses om innstillingen minst to uker før planlagt avgangstid, eller Wizz Air viser også til sine egne reisevilkår.

Flyselskapet har gitt klager mulighet til å endre, kansellere eller ombooke. De er villige til å refundere for matutgifter klager måtte ha hatt mot kvitteringer.

Wizz Air kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av flybilletter fra Bergen til Stavanger eller for ekstra natt på hotell.

### **Nemnda bemerker**

Klager bestilte i oktober 2018 reise for seg og sitt reisefølge på fem personer med Wizz Air fra Bergen til Budapest med avreise den 30. juni 2019. Wizz Air la i mars 2019 ned ruten mellom Bergen og Budapest. Klager ble da overført til ruten mellom Stavanger og Budapest med avreise den 29. juni 2019. Klager måtte kjøpe billetter mellom Bergen og Stavanger på egenhånd og endringen medførte en ekstra hotellnatt i Budapest.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7, med mindre flyselskapet har informert om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår.

Flyselskapet Wizz Air informerte klager om ruteendring på flight W6 2420 den 31. mars 2018 som var mer enn to uker før avreise. Kanselleringen gir følgelig ingen rett til standarderstatning i henhold til EU forordning 261/2004. Dette er heller ikke krevet. Forordningen er imidlertid ikke til hinder for ansvar på annet grunnlag, jf. forordningen artikkel 12.

Klager krever refusjon av utgifter til nye flybilletter mellom Bergen og Stavanger samt hotell i Budapest.

Ruteendringer forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. De fleste flyselskap forbeholder seg også retten til ruteendring. Nemnda anser dette kjent for de fleste. Nemnda legger etter dette til grunn at selskapet hadde anledning til å endre avgangstiden.

Ruteendringer vil kunne skape problemer og tap for den reisende, og flyselskapet må i henhold til nemndspraksis være ansvarlig for påregnelig tap som følge av ruteendring, jf. blant annet 410/12F og Morten Kjelland "Flypassasjerers rettigheter ved forsinkelse og kansellering" side 72 flg. Praksis har også lagt til grunn at det ikke er anledning til å begrense dette ansvaret i vilkårene.

På bakgrunn av ovennevnte er nemnda kommet til at Wizz Air må dekke klagers krav på dekning av utgifter til nye flybilletter mellom Bergen og Stavanger samt hotell i Budapest hotell som følge av ruteendringen med NOK 12588. I tillegg kr 1800 for mat som Wizz Air har tilbudt å refundere klager.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5 (5).

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Wizz Air betaler til klager NOK 12 588 med tillegg av NOK 1800 for mat dersom dette ikke allerede er betalt.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)

Joachim Sponheim (SAS)