

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon grunnet kansellering, samt ekstraavgifter til nye flybilletter.

Dato

05.11.2019

Saksnummer

2018-04542

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen to personer) skulle reise med Wizz Airs flyvning W61772 fra Tromsø til Gdansk den 20. september 2018 kl.22:25. Flyet ble kansellert 26. juni. Én av passasjerene godtok omruting til et fly to dager tidligere. Den andre passasjereren hadde ikke anledning til å reise tidligere. Han ble tilbudt ombooking til 22. september 2018, noe som ikke passet, ettersom formålet med reisen var et 60-årslag den 21. september. Denne passasjereren kjøpte nye flybilletter med SAS og Norwegian, og ønsker at Wizz Air dekker denne utgiften.

Klager krever standardkompensasjon på 400 euro pr. person (til sammen 800 euro) samt at Wizz Air dekker den ene passasjerens ekstraavgifter på 150 euro for å komme seg til Gdansk på egenhånd.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

W6 1772 ble kansellert av kommersielle årsaker. Flyvningen ble flyttet fra 20. september 2018 til 22. september 2018. Endringen ble foretatt den 26. juni 2018. Klager tok kontakt med Wizz Air to dager etter endringen. Ettersom hun da var klar over endringen, ble det ikke sendt ut en e-post vedrørende endringen i tillegg. Retten til standardkompensasjon etter EU-forordning 261/2004 faller bort i situasjoner hvor klager blir informert om kanselleringen/ruteendringen minst to uker før avgangstid. Wizz Air kan ikke imøtekomme kravet om standardkompensasjon.

Når det gjelder den ene passasjerens utgifter til nye flybilletter vil Wizz Air ikke dekke dette. Klager ble tilbudt tre alternativer som følge av endringen, men aksepterte ikke omruting. Wizz Air vil imidlertid dekke klagers ubenyttede billett på 599 NOK.

Nemnda bemerker

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.

Klager ble gjort oppmerksom på ruteendringen den 28. juni 2018, jf. Wizz Airs fremlagte dokumentasjon som viser telefonsamtale mellom Wizz Air og klager den 28. juni, samt at Wizz Air som følge av samtalen har booket om reisefølget. Det fremgår av klagers nye flybilletter med SAS og Norwegian at disse ble kjøpt i juli 2018. Nemnda finner det derfor bevist at klager ble gjort oppmerksom på ruteendringen over 2 uker før avgangstid. Kanselleringen gir følgelig ingen rett til standardkompensasjon.

Den ene personen i klagen krever refusjon av nye flybilletter fra Tromsø til Gdansk, da det anføres at omrutingstilbudet fra Wizz Air ikke var godt nok i hans tilfelle.

I denne saken er det reisefølgets representant som har vært i dialog med Wizz Air vedrørende omruting i første omgang. Ut fra fremlagt dokumentasjon fra Wizz Air kan det se ut til at alternativet omruting ble gjort for hele reisefølget. Etter det nemnda kan se oppstod det problemer i ettertid når det viste seg at denne omrutingen ikke passet for én av passasjerene i reisefølget. Wizz Airs nye omrutingstilbud til to dager senere passet heller ikke. Klager ønsket refusjon av billetten, men fikk beskjed om at det ikke var mulig å dele opp reisefølget. Klager kjøpte nye flybilletter, men fikk ikke refundert ubenyttet billett, da Wizz Air anførte at passasjeren hadde valgt alternativet omruting.

Wizz Air har i ettertid endret sin beslutning vedrørende refusjon, og akseptert at passasjeren skal ha refusjon av den ubenyttede flybilletten.

Hendelsesforløpet vedrørende hva som ble tilbudt og ikke, og hvilket alternativ klager faktisk valgte, er noe uklart. Ettersom klager i ettertid har fått tilbud om refusjon av billetten tolker nemnda det som at klager ønsket å få vite omrutingsalternativene før han tok et valg.

Nemnda mener også at omrutingstilbudene som ble gitt, ikke kan anses som "snarest mulig" jf. EU-forordning 261/2004 art 8 nr. 1 bokstav a) og at klager derfor bør få refundert mellomlegget mellom opprinnelig flybillett (som Wizz Air allerede har tilbudt å tilbakebetale) og nye flybilletter. Ut fra Wizz Air sin beregning var verdien på opprinnelig billett 599 NOK.

Nye flybilletter kostet til sammen 1408 NOK. Dersom klager allerede har fått utbetalt 599 NOK for den opprinnelige billetten slik Wizz Air har tilbudt, anbefaler nemnda at Wizz Air i tillegg utbetaler mellomlegget på 809 NOK.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Wizz Air refunderer de nye billettene med NOK 1408 fratrullet NOK 599 dersom dette beløpet allerede er utbetalt.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)