

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av utgifter ved kansellering.

Dato

06.11.2018

Saksnummer

2017-03194

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Wizz Airs flyvning W61516 fra Sandefjord - Torp (TRF) til Warszawa (WAW) 26. februar 2017 kl. 14.15. Flyvningen ble kansellert etter at klager hadde passert sikkerhetskontrollen, og flyselskapets representant på Torp informerte klager om at reisefølget var booket om til ny flyvning til Gdansk neste dag kl. 08.05. Om natten 27. februar mottok klager en telefon fra Wizz Air, hvor han ble informert om at de likevel ikke kunne reise med flyvningen til Gdansk 27. februar. Han ble tilbudt reise 2. og 3. mars, men disse alternativene var uaktuelle for klager, da de reisende skulle på jobb og skole. Han ble til slutt tilbudt flyvning til Poznan 28. februar etter kl. 16.00, selv om klagers opprinnelige destinasjon var Warszawa.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt følgende krav:

- Standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. person, totalt 1 000 euro.
- Refusjon av kostnader til transport til og fra flyplassen, 600 polske zloty.
- Refusjon av kostnader til klær til barna og mat under oppholdet, 900 polske zloty.
- Refusjon av kostnader til togbilletter fra Poznan til Warszawa, 369 polske zloty.
- Refusjon av kostnader til telefonsamtaler og internett, 350 polske zloty.
- Refusjon av setereservasjonskostnader, 154 polske zloty.
- Refusjon av kostnader til større koffert, 246 polske zloty.
- Kompensasjon for håndvask av klær, tørking av klær på hotellet, kostnader for ekstra ferie, fravær fra trening 28. februar og avlysning av planlagte forelesning for barna, totalt 1 200 polske zloty.

Klagers totale krav beløper seg til 1 000 euro og 3 819 polske zloty.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Wizz Airs flyvning W61516 fra Sandefjord - Torp til Warszawa 26. februar 2017 ble kansellert som følge av værforholdene ved Sandefjord - Torp denne dagen. Det var lav sikt som følge av såkalt "freezing fog", som gjorde flyvningen umulig å gjennomføre. Selskapet viser til fremlagt dokumentasjon.

Wizz Air har tilbudt klager kompensasjon for transportutgifter til 90 euro.

Selskapet anfører at de ovennevnte værforhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet avviser på dette grunnlag klagers krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

Wizz Airs flyvning W61516 fra Sandefjord - Torp til Warszawa 26. februar 2017 ble kansellert.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå kanselleringen.

I dette tilfellet skyldtes forsinkelsen såkalt "freezing fog" og lav sikt ved Sandefjord - Torp. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Nemnda er av den oppfatning at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand.

Nemnda legger til grunn at klager etter å ha møtt opp på flyplassen fikk beskjed om kanselleringen av den opprinnelige flygningen og ble informert av flyselskapets representant om at han var booket om til ny avreise påfølgende dag. Samme natt fikk han en telefon hvor det ble opplyst at de ikke kunne reise med omrutingstilbudet som avtalt.

Flyselskapet har ikke imøtegått klagers anførsler. En slik avlysning av et omrutingstilbud gir i utgangspunktet klager rett til standardkompensasjon. Flyselskapet har ikke begrunnet hvorfor omrutingstilbudet ble trukket tilbake, og selskapet har dermed ikke godtgjort at årsaken til kanselleringen/ruteendringen var ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Klager har på denne bakgrunn rett til standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. person, totalt 1 000 euro for fire passasjerer.

Klager ble til slutt tilbudt omruting til Poznan ettermiddag/kveld 28. februar. Etter nemndas syn plikter Wizz Air å dekke klagers utgifter til togbilletter fra Poznan til

Warszawa til 369 zloty. Videre har klager krav på refusjon av utgifter til mat, transport og kostnader samt telefonsamtaler, jf. forordningens artikkel 9 om forpleining. Nemnda har kommet til at kr 1544 tilsammen kan kreves dekket.

Klager har fremlagt kvitteringer som gjelder innkjøp foretatt før hjemreisen.

Kvitteringene er datert 23. og 24. februar og gjelder tilsammen kr 751. Videre har klager krevet dekning av utgifter til klær, kosttilskudd, alkohol, grønn te med videre. Disse postene er ikke dekningsmessige.

Klagers øvrige krav finner nemnda ikke kan kreves dekket.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Wizz Air utbetaler til klager en kompensasjon på 1 000 euro, samt kr 1544.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Joachim Sponheim (SAS)