

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

10.09.2019

Saksnummer

2018-03533

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Torp til Wroclaw den 20. april 2018 kl 08.40 med Wizz Airs flight W6 1880. Flyet ble kansellert. Klager kjøpte seg ny billett påfølgende dag med annet selskap.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av utgift til ny flybillett 303,79 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

W6 1880 ble kansellert grunnet tåke på Torp. Foregående flyvning ble som følge av værforholdene omdirigert til Kristiansand, W6 1880 måtte derfor kanselleres. Wizz Air viser til fremlagt dokumentasjon. Klager ble tilbudt ombooking, men valgte å kjøpe ny billett med annet selskap.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken til kanselleringen var ekstraordinære omstendigheter utenfor Wizz Airs kontroll.

Wizz Air vil refundere klagers ubenyttede billett, men kan ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår overbelastning på flyplassen med mer, kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda mener at flyselskapet Wizz Air har godtgjort at verken kanselleringen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dokumentasjonen viser at klagers flyvning ble kansellert som følge av tåke. Klager har etter dette ikke rett til standarderstatning.

Klager har fremsatt krav om refusjon av nye billetter.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8.

Wizz Air hevder klager ble tilbudt omruting, men at han avslo. Klager har i sekretariatets epost av 24. januar 2019 fått mulighet til å kommentere Wizz Airs påstand, men har valgt å ikke gjøre dette. Nemndas flertall - leder og bransjerepresentantene - legger etter dette Wizz Airs anførsler til grunn, og kan ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav om refusjon av nye billetter.

Mindretallet - forbrukerrepresentantene - er av en annen oppfatning og mener klager må få dekket kostnadene til ny flybillett. Det er selskapet som har bevisbyrden for at de har oppfylt sin omrutingsplikt og noen dokumentasjon for dette er ikke fremlagt.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold. Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Wizz Air har tilbudt å refundere klagers ubenyttede flybillett. Nemnda anbefaler at dette blir gjort.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)