

## Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (27.06.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Klager har informert om at Wizz Air ikke følger nemndas vedtak.

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

### Sammendrag

Krav om erstatning av telefonutgift og forsinkelsesrente på refusjonsbeløp for å komme i kontakt med flyselskapets kundeservice.

#### Dato

17.04.2023

#### Saksnummer

2022-02217

#### Tjenesteytere

Wizz Air

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans familie, to voksne og to barn, hadde billetter med Wizz Air og skulle reise fra Oslo til Krakow den 21. desember 2022. Da de fikk beskjed om at det hadde oppstått en endring i rutetiden på mer enn 6 timer, sendte klager den 5. august 2022 krav om refusjon av billettkostnaden på kr 3882 til flyselskapet.

Dessverre var det ikke mulig å få pengene tilbake med en gang, så flyselskapet ga klager muligheten til å få refusjon i form av poeng som senere kunne byttes til tilbakebetaling på bankkonto.

Nettsiden som han skulle bruke for å konvertere poeng til penger fungerte ikke. For å løse dette måtte han ringe flyselskapets kundeservice som har et spesialnummer som er ganske dyrt.

Etter en samtale med kundeservice sendte han en klage til flyselskapet via et skjema på selskapets nettsider. I klagen fremsatte han krav om utbetaling av refusjonen til sin bankkonto. Klager mener at flyselskapet har gjort det veldig vanskelig å kontakte dem, derfor ønsket han også refusjon av tilleggskostnader knyttet til kontakt med kundeservice.

Klager har forsøkt gjentatte ganger å kontakte flyselskapet uten å lykkes, både via melding til kundeservice og chat, men får kun tilbakemelding om at alle konsulenter er opptatt og at man må ta kontakt via call senteret som er et dyrt spesialnummer.

Etter at klager sendte en klage til Transportklagenemnda har han fått refusjon av billettene via bankoverføring. Gjenstående krav er derfor telefonutgift på kr. 50,40, samt forsinkelsesrente på hele refusjonskravet inkludert billettbeløpet.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Wizz Air har tross flere henvendelser fra Transportklagenemnda unnlatt å inngi tilsvar i saken.

### **Nemnda bemerker**

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd. Flyselskapet Wizz Air har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Det oppsto en ruteendring på klagers reise på mer enn 6 timer. En ruteendring innebærer en kansellering av en avtalt flygning.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7. Regelen gjelder ikke dersom passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. I dette tilfellet fikk klager beskjed om kanselleringen mer enn to uker før avgang. Klager og hansfamilie har derfor ikke krav på standarderstatning. Det er heller ikke krevet.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen innen 7 dager, omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår eller omruting på tilsvarende transportvilkår til det endelige bestemmelsessted på en senere dato etter passasjerens eget valg, dersom det er ledige seter jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Klager valgte refusjon av billettprisen og fremsatte krav om dette den 5. august 2022, men mottok ikke pengene før 2. desember 2022.

Passasjerer har videre krav på å få dekket utgift til to telefonsamtaler. Klager har fremsatt krav om refusjon av kr. 50,40 og nemnda anbefaler at Wizz Air dekker dette beløpet.

Klager har fremsatt krav om forsinkelsesrente. Nemnda anbefaler at Wizz Air utbetaler slik rente, regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon av telefonutgift, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon av billettene.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Wizz Air refunderer klagers telefonutgifter med kr 50,40. Nemnda anbefaler videre at Wizz Air utbetaler forsinkelsesrente, regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon av telefonutgift, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon av billettene.

**Nemndas representanter**

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Christine Alette Benum (Widerøe)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)