

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

31.10.2016

Saksnummer

1254/15F

Tjenesteyter

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reist fra Oslo til Katowice 27. august 2015 kl. 08:30 med W6 1216. Denne reisen ble kansellert og ny avgang ble den 26. august 2015.

Klager fikk vite om denne kanselleringen på flyplassen. Det har ikke blitt mottatt informasjon på e-post, og klager mener at man skulle blitt kontaktet per telefon.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, refusjon av utgifter i mangel på hjelp og ferjebilletter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Wizz Air har i det vesentlige anført:

Flight W6 1216 ble kansellert den 16. juni 2015. Passasjerene ble informert om dette via e-post den 27. juni, 8. - 10. - 12. - 20. - 27. - 29. juli og 11. - 14. august.

Passasjer ble tilbudt full refusjon for flybilletten. Når det gjelder hotell, mat og ferjebilletter så viser de til sine vilkår:

«17.1.6. We are not liable for loss of profits, indirect or consequential damages. The limitations of liability of these General Conditions of Carriage are accepted by You in consideration of the amount paid for Our services.»

I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5.1(c)(i) Dersom en flygning innstilles, skal de berørte passasjerene ha rett til erstatning fra det transporterendeluftfartselskap i samsvar med artikkel 7, med mindre de opplyses om innstillingen minst to uker før planlagt avgangstid. Derfor mener Wizz Air at de ikke er berettiget til å utbetale kompensasjon.

Wizz Air kan ikke imøtekomme klager krav.

Nemnda bemerker:

Ruteendring forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. De fleste flyselskap forbeholder seg også retten til ruteendring. Nemnda anser dette kjent. Nemnda legger således til grunn at flyselskapet har anledning til å endre avgangstidene.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7 med mindre flyselskapet informerer om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Ruteendringer vil kunne skape problemer og tap for den reisende, og flyselskapet må etter nemndas vurdering være ansvarlig for påregnelig tap som følge av ruteendring. Etter nemndas vurdering er det ikke anledning til å begrense dette i vilkårene.

Det står påstand mot påstand om klager ble informert om ruteendringen på forhånd. Wizz Air har anført at de sendte ni eposter til klager om endringene. Kopi av epostene er ikke vedlagt. Det er ikke opplyst hvilken epostadresse som er benyttet. Klager anfører at han ikke har mottatt noen epost. Han er av den oppfatning at Wizz Air burde ha kontaktet ham på annen måte.

Det står påstand mot påstand om Wizz Air har informert klager om endringen. Wizz Air kunne ved utskrift av bestillingshistorikk, logger mv. på en enkel måte ha dokumentert sin påstand om at melding var gitt. Det er vanskelig for klager å dokumentere at de ikke mottok slike opplysninger. Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at Wizz Air må bære ansvar for den bevistvil som er oppstått, og finner ikke sannsynliggjort at Wizz Air har gitt informasjon om endringen. Klager har etter dette rett til en standarderstatning på 250 euro. I standarderstatningen inngår utgifter klager ble påført. Nemnda anbefaler at Wizz Air utbetaler standarderstatning.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Wizz Air utbetaler en standarderstatning på 250 euro. Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Camilla Rise, NHO Luftfart.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.