

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

24.05.2022

Saksnummer

2022-00587

Tjenesteytere

Wizz Air

Bravofly

Klager har i det vesentlige anført

Klager (fire personer) skulle reise hjem fra Alicante til Oslo med Wizz Air den 4. august 2021 med Wizz Airs flight W6 4682. Billettene var bestilt hos reisebyrået Bravofly.

Omtrent en uke før hjemreisen kontaktet klager Bravofly for å legge til ekstra bagasje. Reisebyrået ba henne om å bestille dette på Wizz Airs hjemmeside. Klager fikk imidlertid ikke logget inn på flyselskapets hjemmeside, meldingen som kom opp var at reservasjonen ikke fantes. Klager kontaktet igjen Bravofly som forsikret henne om at alt var i orden med bestillingen. Klager sendte den ekstra bagasjen med posten.

Da det var 36 timer til avreise skulle klager sjekke inn, men lyktes heller ikke med dette. Klager kontaktet på nytt Bravofly som igjen forsikrer henne om at alt var i orden med bestillingen, og at hun må kontakte flyselskapet. Klager gav seg ikke, og ba reisebyrået selv forsøke å logge seg på Wizz Airs sider med klagers navn og referanse. Bravofly kunne da fortelle at en melding kom opp om at flyet var kansellert.

Klager endte opp med å kjøpe nye billetter med SAS for reise 5. august for til sammen kroner 11 564 som hun krever refundert. Klager krever videre standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt erstatning for tapt arbeidsinntekt kroner 3 000, ekstra overnatting i Spania kroner 1 500, og gebyr for sen henting av bil på Gardermoen kroner 385. Klager har ikke kunnet fremlegge dokumentasjon på tapt arbeidsfortjeneste eller kvitteringer på utgifter til kost og overnatting.

Klager har ikke mottatt refusjon for de ubenyttede flybillettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bravofly har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Wizz Air har i det vesentlige anført:

W6 4682 ble kansellert av operasjonelle årsaker. Wizz Air sendte en epost til eposten oppgitt av reisebyrået Bravofly den 28. mai. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da Wizz Air informerte om kanselleringen mer enn to uker før avreise.

Wizz Air kan ikke imøtekomme klagers krav.

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 artikkelene 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 tre dager før avreise.

Wizz Air på sin side har fremlagt dokumentasjon på at det ble sendt epost til den oppgitte epostadressen fra Bravofly den 28. mai (ikke klagers epostadresse), mer enn to uker før avreise.

Bravofly har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Etter nemndas oppfatning er det ikke sannsynliggjort at klager fikk beskjed om kanselleringen mer enn 2 uker før avreise.

Nemnda mener at klager etter dette har krav på standarderstatning med 400 euro per person.

Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen. EU domstolen har påpekt at det samme også gjelder i de tilfellene der passasjerer har kjøpt billetten gjennom for et online reisebyrå, slik som i denne saken. Flyselskapet er i henhold EU-domstolen i disse tilfellene eventuelt henvist til å søke regress hos den ansvarlige.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8. Nemnda kan ikke se at Wizz Air har tilbudt klager omruting i dette tilfellet. Nemnda mener at Wizz Air derfor må dekke klagers utgifter til nye flybilletter. Dersom de opprinnelige flybillettene med Wizz Air er refundert klager direkte, kommer disse til fradrag.

Klager anfører at hun i tillegg pådro seg utgifter til overnatting og måltider i Spania, parkering på Gardermoen og tapt arbeidsinntekt. Av disse utgiftene har klager kun fremlagt dokumentasjon på utgift til parkering. Standarderstatningen er ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap. Standarderstatningen overstiger utgiften til

parkering (kroner 385). Denne utgiften må anses dekket av standarderstatningen, jf. artikkel 12 nr 1,2.

Nemnda anbefaler etter dette at Wizz Air utbetaler standarderstatning med 400 euro per person, samt refunderer klagers utgifter til nye flybilletter med kroner 11 564. Dersom de opprinnelige flybillettene med Wizz Air er refundert klager direkte, kommer disse til fradrag.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Wizz Air utbetaler 400 euro per person, til sammen 1 600 euro, samt refunderer klagers utgifter til nye flybilletter med kroner 11 564. Dersom de opprinnelige flybillettene med Wizz Air er refundert klager direkte, kommer disse til fradrag.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Gøran Jenssen (Widerøe)