

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 standarderstatning, refusjon av utgifter til nye flybilletter, samt en bussbillett.

Dato

14.02.2023

Saksnummer

2022-02002

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

To personer skulle reise den 3. juli 2022 med W6 2580 fra Torp til Riga.

Klager mottok melding fra Wizz Air om kansellering om natten den 3. juli. Årsak til kansellering ble ikke oppgitt. Klager ble ikke tilbudt alternativ reise, og fikk ingen opplysninger om sine rettigheter i forbindelse med kanselleringen

En av de reisende (klager 1) kjøpte ny billett med Norwegian fra Oslo til Tallin samme dag (433,47 EUR), og tok buss til Riga (28,99 EUR). Hun krever kostnadene refundert samt kostnadene til den opprinnelige billetten som ble kansellert (31.43 EUR), til sammen 493,89 EUR.

Den andre reisende (klager 2) kjøpte billett med Norwegian samme dag fra Oslo via København til Riga (571,76 EUR og håndbagasje 39,95 EUR). Hun krever kostnadene refundert samt kostnadene til den opprinnelige billetten som ble kansellert (31.43 EUR og håndbagasje 22,74 EUR)

Klager krever også standarderstatning, 250 EUR pr. person.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Wizz Air har ikke levert tilsvaret til nemnda

Til klager har Wizz Air tilbudt å dekke differansen av kostnaden til nye alternative flybilletter og ubenyttede Wizz Air billetter, og har tilbudt 150 EUR per person.

Nemnda bemerkar

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. Wizz Air har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

Nemnda legger til grunn at W6 2580 fra Torp til Riga den 3. juli 2022 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. Wizz Air har ikke svart nemnda og nemnda legger dermed til grunn at klager har krav på standarderstatning med 250 EUR pr person, til sammen 500 EUR.

Det følger av fast nemndpraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at klager kan kreve refusjon av utgifter til omruting gjort på egenhånd dersom selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen. Ingen av de to reisende ble tilbudt omruting og begge måtte omrute seg selv. Nemnda bemerker at klager ikke har krav på både refusjon av opprinnelige billetter og refusjon av nye billetter, da passasjerene ikke skal reise gratis. Nemnda mener derfor at Wizz Air skal refundere utgiftene til nye flybilletter/bussbillett med fradrag for opprinnelige billetter. For klager 1 blir dette 431 EUR og for klager 2 blir det 558 EUR.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Wizz Air betaler standarderstatning med 250 EUR pr person samt refunderer 431 EUR (klager 1) og 558 EUR (klager 2).

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Christine Alette Benum (Widerøe)