

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

16.09.2021

Saksnummer

2021-00406

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Torp til Szczecin t/r den 22. - 29. desember 2020 med henholdsvis W6 2160 og W6 2159.

Den 11. desember, under to uker før avreise, mottok klager epost fra Wizz Air om at W6 2160 var kansellert som følge av covid-19 pandemien.

Klager har mottatt full refusjon for den ubenyttede flybilletten.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

W6 2160 ble kansellert grunnet myndighetsutstedt reiseforbud som følge av covid-19 pandemien.

I henhold til EU-kommisjonens veileder i forbindelse med covid-19 utbruddet, er kanselleringer i de tilfeller hvor myndighetene innfører reiserestriksjoner å anse som ekstraordinære omstendigheter.

En kansellering er ikke kompensasjonsberettiget dersom flyselskapet kan bevise at årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll.

Klager har mottatt full refusjon for den ubenyttede t/r-billetten.

Wizz Air kan etter dette ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

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. Regelen gjelder ikke dersom passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. I dette tilfellet fikk klager beskjed om kanselleringen den 11. desember, mindre enn to uker før avgang.

I dette tilfellet mener nemnda at flyselskapet ikke i tilstrekkelig grad har godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter i forordningens forstand som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda mener at forklaringen og dokumentasjonen som er fremlagt er for generell ved at det henvises til reiserestriksjoner uten å knytte dette konkret opp mot klagers flyvning. Videre står ikke Norge på listen over land som berøres av innreiserestriksjonene. Det er ikke dokumentert at akkurat denne flyvningen ble kansellert grunnet covid-19.

Nemnda kan basert på ovenstående anbefale at klager får medhold i sitt krav om standarderstatning.

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

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Wizz Air utbetaler standarderstatning til klager med 250 euro.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Joachim Sponheim (SAS)