

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Ruteendring

Dato

11.11.2021

Saksnummer

2021-00475

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Stavanger til Katowice den 25. august 2020 med Wizz Air sin flyvning W6 1222. Den 13. august fikk klager beskjed om at flyvningen var kansellert. Han ble ikke informert om årsaken til dette. Klager ble heller ikke informert om retten til erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 7. Han ble kun informert om:

- Mulighet til å bookes om til en flyvning tre dager tidligere (noe som bryter med retten til avgang ikke mer enn to timer før opprinnelig avgangstid og ankomst mindre enn fire timer etter opprinnelig ankomsttid)
- refusjon
- ombookingredskap (som ikke fungerte ettersom søkefeltene var grå og ikke noen synlige valgmuligheter).

Klager fløy ikke den 22. august, da dette ville ha ødelagt hans planer. Da han ikke mottok noen andre alternativer måtte han be om refusjon og etterpå booke en ny flyvning på egenhånd. Han har mottatt 164,80 PLN som utgjorde 120% Wizz credits som refusjon av prisen for den kansellerte flyvningen.

Klager kan ikke se hvordan karantenereglene for reisende til Norge er relevant for hans flyvning, da det i denne saken er tale om en flyvning ut fra Norge.

Klager anfører i tillegg at Wizz Air sin påstand om at han ble tilbudt omruting er løgn. Klager ble ikke tilbudt gratis ombooking på en senere dato. Det at klager valgte refusjon i form av 120% Wizz Air-credits var kun basert på svært begrensede muligheter til å velge noe annet. Retten til en gratis telefonsamtale er basert på tillit om at de betaler tilbake den overprisede telefonsamtalen. Klager hadde ikke råd til dette.

Klager krever utbetalt standarderstatning jf. EU-forordning 261/2004. Klager ønsker i tillegg en vurdering av den nye flyvningen og det faktum at han måtte betale 220 NOK i tillegg (102,06 PLN) for manuell omruting.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

W6-1222 den 25. august 2020 måtte flyttes til 22. august 2020 grunnet myndighetenes reiseforbud grunnet covid-19. Det hadde blitt annonsert karanteneregler av Norge den 12. august 2020 og reisende fra Polen måtte i karantene ved innreise til Norge.

Alle land implementerer forskjellige tiltak i forbindelse med den pågående pandemien. Flyselskapene er kraftig rammet ikke kun av reiseforbud, men også av restriksjoner som setter grenser for de reisende (Selv om flyvningen kan utføres vil det være forskjellige krav til dokumentasjon for ulike destinasjoner, karanteneregler, covid-19-testing o.l.).

I tilfeller hvor myndighetene iverksetter tiltak grunnet pandemien anser EU-kommisjonen dette å være utenfor flyselskapenes sedvanlige aktivitetsutøvelse og faktiske kontroll, derav ekstrarordinære omstendigheter, jf. EU-forordning 261/2004. I likhet med Montrealkonvensjonen er ikke flyselskapet ansvarlig for å utbetale standarderstatning dersom de godtgjør at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

I henhold til EU-kommisjonens retningslinjer sett i lys av situasjonen med covid-19 vil ovennevnte forhold kunne være oppfylt hvor flykanselleringen oppstår i tilfeller hvor bevegelse av personer ikke er fullstendig forbudt, men begrenset til personer som omfattes av unntak (for eksempel statsborgere eller innbyggere av det aktuelle landet). I tilfeller hvor ingen slik person ville tatt den aktuelle flyvningen ville sistnevnte forbli tom hvis den ikke ble kansellert. I slike situasjoner vil det kunne være legitimt for flyselskapet å ikke vente for lenge, men heller kansellere flyvningen i god tid (også uten å være sikker på rettigheten til de diverse passasjerene). Dette for å sikre passende organisatoriske tiltak, inkludert i form av forpleining/assistanse for passasjerene. I slike tilfeller kan kanselleringen fortsatt anses som en kansellering forårsaket offentlige myndigheters tiltak. Avhengig av omstendighetene vil dette også gjelde for flyvninger i motsatt retning av flyvningene som direkte rammes av tiltakene/forbudene.

Basert på ovenstående har ikke klager rett på standarderstatning jf. EU-forordning 261/2004.

I henhold til EU-forordningen kan Wizz Air imidlertid refundere ekstrakostnader direkte forårsaket av kanselleringen. Kvitteringer må da fremlegges.

I henhold til Wizz Air sine befordringsvilkår ble passasjerer tilbudt følgende alternativer:

a) Omruting til en annen flyvning operert av Wizz Air på samme rute eller om nødvendig på en sammenlignbar rute 14 dager før eller 60 dager senere enn planlagt avgangstid på den forsinkede/kansellerte flyvningen, avhengig av ledige seter.

- b) Kansellering av bookingen og kreditt på Wizz Air-kontoen (Wizz-account). En vil da motta 120% refusjon [...]
- c) Etter 120% Wizz-kreditt vil det være mulig å konvertere dette til 100% refusjon. Dersom dette gjøres vil de ekstra +20% fjernes.

Når det gjelder EU-forordning 261/2004 artikkel 8:

Passasjerer ble tilbudt gratis ombooking på første ledige flyvning. Ettersom passasjerer gikk ombord på den første flyvningen (W6-1221 KTW-SVG) den 11. august 2020, ble refusjon av 164,80 PLN for den endrede flyvningen refundert den 13. august. Dette ble gjort i henhold til alternativ b) (ekstra 20%) etter klagers ønske.

Når det gjelder klagers flyvning den 25. august (W6-5044) SVG-KRK ble ikke denne kansellert eller betydelig forsinket. Klager benyttet seg av flyvningen.

Wizz Air kan se at de 164,80 PLN ble brukt til å betale for reisen den 25. august. Ettersom klager først fikk tilbud om omruting, valgte refusjon, og deretter delvis betalte for ny billett med det refunderte beløpet, samt i tillegg gikk ombord på dette, kan ikke Wizz Air refundere kostnaden for den nye flyvningen.

Wizz Air har også lagt til at de ikke kan se at det forelå noen tekniske feil hos Wizz Air som stengte for klagers valg. Den 13. august, da endringen skjedde, valgte passasjerer refusjon etter alternativ b).

Dersom det er tekniske feil i systemet som hindrer passasjerer i å kunne velge de ulike alternativene, kan de snakke med ansatte på flyplassen eller Wizz Air sitt kundesenter for å få assistanse.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. 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 mindre enn to uker før avgang. Nemnda kan heller ikke se at Wizz Air i tilstrekkelig grad har godgjort at kanselleringen skyldtes covid-19 pandemien. Flyselskapet har vist til pandemien og reiserestriksjoner, men nemnda finner ikke at dokumentasjonen er knyttet tilstrekkelig opp mot klagers konkrete flyvning. Nemnda kan ikke se hvordan de innreiserestriksjonene selskapet viser til skulle lede til å flytte flyvningen tre dager. Klager har etter nemndas oppfatning rett på standarderstatning på 250 euro.

Når det gjelder retten til assistanse/omruting så presiserer nemnda at slik rett til omruting ikke er begrenset til en ny reise med det samme flyselskapet. WizzAir tilbød etter nemndas syn ikke omruting i tråd med EU-forordning 261/2004 når omrutingen

var begrenset til nye flyvninger med WizzAir. Etter nemndas syn skal klager stilles som om omrutingsplikten var overholdt, men han skal ikke reise gratis. WizzAir må derfor refundere mellomlegget mellom utgiftene til ny billett og den billetten klager opprinnelig hadde.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Wizz Air utbetaler standarderstatning på 250 euro til klager, samt mellomlegget mellom klagers nye billett og den opprinnelige billetten.

Nemndas representanter

Helen Engebrigsten (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)