

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstra utgifter grunnet kansellering.

Dato

11.06.2023

Saksnummer

2022-02498

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager (til sammen to personer) hadde billetter med Wizz Air den 18. september 2022 med W64789 fra Sarajevo til Torp. Den 16. september 2022 fikk klager e-post fra Wizz Air om at flyvningen fra Sarajevo til Torp ble kansellert og de fikk tre valg:

1. Booke om til ny flyavgang med Wizz Air
2. Få refundering i form av 120% av billettens verdi i form av Wizz Air kredittpoeng
3. Refundere billetten

Klager forklarer at Wizz Air kansellerte samtlige flyvninger fra Sarajevo til Norge for 2022 og ble da nødt til å finne alternative flyruter fra Sarajevo. Kostnadene for omruting kom til å overskride verdien på opprinnelig flybillett, noe som gjør Wizz Air sitt tilbud om refundering av flybilletten ikke var aktuell for klager.

Klager krever:

1. Flybilletter kjøpt som direkte følge av at Wizz Air kansellerte fly. Vi krever dekket kostnaden som for ny billett på 12 089 NOK.
2. Gebyr for oppgradering av seter for kansellert strekning Sarajevo - Oslo Sandefjord Torp. Vi krever dekket kostnaden på 320 NOK.
3. Kompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 som gir krav på 400 EUR per reisende, totalt 800 EUR.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Wizz Air har tross oppfordring ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Wizz Air har til klager sagt at de kan refundere 320 NOK for setene.

Nemnda bemerker

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. Flyselskapet Wizz Air har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda.

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 fremmet tilsvaer, og har således ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har dermed krav på standarderstatning med 400 EUR pr person, til sammen 800 EUR.

Ved kansellering har passasjeren også valget mellom omruting eller refusjon av flybillettene, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Selskapet kan ikke begrense klagers rettigheter etter forordningen. 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. Slik nemnda forstår saken ble ikke klager tilbudt omruting fra Sarajevo til Torp. Klager har dermed krav på refusjon av utgifter til omruting på egen hånd, 12 089 NOK.

Nemnda anbefaler også at Wizz Air refunderer klager for oppgradering av setene, 320 NOK, slik de har opplyst til klager at de vil gjøre.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Wizz Air utbetaler standarderstatning med 400 EUR pr passasjer, betaler erstatning for nye flybilletter 12 089 NOK og refunderer betaling for oppgradering av seter, 320 NOK.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Lydia Johansson (SAS)

Maricor Maglasang (American Express Travel)