

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av billett som følge av kansellering.
Klager har anført at registrert e-postadresse hos flyselskapet er feil.

Dato

05.11.2021

Saksnummer

2021-01055

Tjenesteytere

Wizz Air

Travellink

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt en reise med W6 4679 fra Oslo til Gran Canaria, med avgang 1. juni 2021. Billetten var kjøpt i en annen persons navn. Klager anfører at han fikk beskjed om kanselleringen av avgangen den 20. mai 2021, mindre enn 14 dager før avgang. Videre anfører han at han ikke har fått tilbake pengene for billetten. Klager opplyser i tillegg om at dokumentasjonen som Wizz Air har fremlagt, viser at de har registrert feil e-postadresse på ham, og at det ikke er hans feil at de dermed har sendt varsel om kansellering til feil e-postadresse.

Klager krever standarderstatning på 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 og refusjon av billetten.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Travellink har på tross av anmodning ikke inngitt tilsvaret i saken.

Wizz Air har i det vesentlige anført følgende:

Flyvningen W6 4679 fra Oslo til Las Palmas den 1. juni 2021 ble kansellert av kommersielle årsaker. Kontaktpersonen i bestillingen ble varslet, og den første e-posten ble sendt 15. mars 2021. Siden kunden er blitt varslet om kanselleringen mer enn to uker før flyavgangen, har han i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c første punkt ikke rett på erstatning.

I tråd med Wizz Airs generelle befordringsvilkår er passasjerer blitt tilbudt valget mellom følgende alternativer: å bli omrutet, å kansellere billetten mot å få 120 % av det betalte beløpet for flyvningen og 100 % av servicegebyrene refundert i form av Wizz-kreditt, eller

å kansellere billetten mot å få full refusjon av det innbetalte beløpet for den kansellerte flyvningen.

Dersom passasjerer ønsker å endre valget sitt, kan vedkommende gjøre dette i henhold til gjeldende regler, og ved å betale et gebyr. Hva gjelder eventuelle tilleggstjenester, vil kansellerings- og refusjonsreglene til tredjepartsleverandøren gjelde.

Refusjonen er i dette tilfellet blitt gitt basert på valget av kansellering av billetten mot å få Wizz-kreditt, og disse poengene er blitt overført til passasjerens Wizz-konto.

Det vises for øvrig til fremlagt dokumentasjon.

Nemnda bemerker

Travellink har ikke inngitt tilsvaret i saken. Nemnda treffer da vedtaket basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, i tråd med transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7, med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

I dette tilfellet har klager anført at han ble varslet 20. mai 2021, noe som var mindre enn to uker før avgang. Wizz Air har anført at første varsel ble sendt allerede 15. mars 2021. Flyselskapet har fremlagt dokumentasjon som viser at e-post ble sendt både den 14. og den 17. mai 2021, noe som var mer enn to uker før avgang. Klager har imidlertid anført at e-postadressen som er oppgitt i dokumentasjonen, ikke er korrekt.

Det er uklart for nemnda om e-postadressen er blitt registrert feil i forbindelse med bestillingen hos reisebyrået, om reisebyrået har videresendt feilaktige opplysninger til flyselskapet, eller om feilen ligger hos flyselskapet. Saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges, og som ikke er egnet til å løses i nemnda. Saken avvises derfor i henhold til transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Nemnda bemerker for øvrig at Wizz Air har forklart at refusjon i form av Wizz-kreditt er blitt gitt, og klager har ikke bestridt dette eller at han har valgt dette. Nemnda legger således til grunn at klager har fått refusjon av den kansellerte billetten i form av Wizz-kreditt.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

Helen Engebrigsten (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Joachim Sponheim (SAS)
Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)