

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av kansellering

Dato

29.08.2022

Saksnummer

2022-00271

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Wizz Air flight W61220 fra Bergen til Katowice den 26. august 2020.

Klager mottok beskjed om kansellering den 13. august 2020, og ble booket om til ny reise den 23. august 2020.

Klager krever standarderstatning.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

W6-1220 fra Bergen til Katowice den 26. august 2020 måtte flyttes til 23. august 2020 grunnet den pågående pandemien og de kontinuerlige endringene i de ulike landene, i samsvar med EU-kommisjonens retningslinjer i forbindelse med passasjerenes rettigheter i lys av covid-19-situasjonen.

De ulike landene innfører forskjellige tiltak under pandemien, og flyselskapene påvirkes i betydelig grad ikke bare av reiseforbud, men også av restriksjoner som medfører at selv om en flyvning kan gjennomføres av selskapet, vil det være svært begrenset med muligheter for kundene å kunne fly til andre land. Disse begrensningene innbefattet både Norge og Polen på dette tidspunkt.

EU-kommisjonen anser i de nevnte retningslinjene at i tilfeller der myndighetene i et land iverksetter tiltak for å begrense smittespredningen, vil ikke slike tiltak inngå i den normale driften til selskapene. Dette vil altså være forhold utenfor flyselskapenes kontroll og anses som ekstraordinære omstendigheter i henhold til EU-forordning 261/2004, noe som fritar flyselskapene fra plikten til å utbetale standarderstatning i henhold til artikkel 7.

I tråd med Wizz Airs generelle befordringsvilkår er klager blitt tilbudt valget mellom omruting og refusjon i enten poeng eller penger.

Det ble refundert 274,80 NOK til klagers Wizz Air konto den 19. august 2020, med gyldighet til 20. august 2022. Det vises til vedlagt dokumentasjon.

Wizz Air kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. 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 2 uker før planlagt avgangstid, eller med mindre flyselskapet kan dokumentere at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll.

Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvning ble kansellert mindre enn 14 dager før avreise.

Wizz Air har begrunnet kanselleringen med den pågående covid-19 pandemien.

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 den dokumentasjon som er fremlagt er for generell ved at det henvises til reiserestriksjoner uten å knytte dette konkret opp mot klager flyvning. 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.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)