

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

17.01.2019

Saksnummer

2018-00198

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Torp til Skopje den 14. desember 2017 kl 21.35. Flyet ble kansellert like før avgang, og klager ble tilbudt ombooking til to uker senere. Dette var et fullstendig meningsløst tilbud, og klager hadde ikke noe annet valg enn å kjøpe ny billett med annet selskap.

Klager mener Wizz Air ikke har oppfylt omrutingsplikten i dette tilfellet. Hun krever standarderstatning 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av utgifter til nye flybilletter, kroner 3 052.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flight W6 7706 ble kansellert som følge av dårlige værforhold i Skopje, tåke og dårlig sikt, det vises til fremlagt dokumentasjon.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Wizz Airs kontroll.

Klager har mottatt full refusjon for sin ubenyttede billett, Wizz Air kan ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7, med mindre flyselskapet har informert om endringen minst to uker før avgangstid. Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår. Flyselskapet plikter også å tilby mat og

forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden samt hotellinnkvartering der det er nødvendig, jf. artikkel 5, jf. artikkel 9.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, kan være en ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

I dette tilfellet er klager innforstått med at flyet ble kansellert som følge av dårlige værforhold. Nemnda legger også på bakgrunn av de foreliggende opplysninger og METAR måling knyttet opp mot dato og sted til grunn at Wizz Air har godtgjort at kanselleringen skyldtes været, og at det var en slik ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått, og at alle rimelig tiltak ble truffet for å unngå kanselleringen. Klager har dermed ikke rett til standarderstatning.

Klageren ble tilbudt omruting to uker senere.

Ved vurderingen av om flyselskapet har tilbudt omruting "snarest mulig" må man etter nemndas syn foreta en helhetsvurdering av de forskjellige omrutingsalternativene med eget eller andre selskap. Sentrale momenter i vurderingen er kostnader og fordeler/ulempes ved de forskjellige alternativene. I nærværende sak er det ikke gitt noen opplysninger om hvilke muligheter Wizz Air hadde for å omrute passasjerene.

Wizz Air har etter dette ikke dokumentert at det har oppfylt sin omrutingsplikt "snarest mulig".

Omruting som ikke skjer "snarest mulig" gir ikke rett til standarderstatning, men kan gi rett til erstatning av utgifter passasjerene har hatt som følge av dette, og nemnda anbefaler på denne bakgrunn at klager får refundert sine utgifter til nye billett fratrasket prisen på billetten som ikke ble benyttet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Wizz Air betaler til klager kr 3052 med fradrag av prisen på ubenyttet billett.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
Camilla Dragvoll (Ticket)
Wenche Skeisvoll (SAS)