

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (30.03.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Klager opplyst at Wizz Air ikke vil følge vedtak da årsak var ekstraordinær.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning, samt dekning av ekstrakostnader som følge av kanselleringer.

Dato

17.02.2023

Saksnummer

2022-02029

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

6 personer skulle reise med W6 1220 fra Bergen til Katowice den 2. juli 2022, avgang kl.22:40. Klager hadde bestilt hotellovernatting på flyplasshotell i Katowice, og skulle reise den 3. juli med W6 1241 fra Katowice til Athen, kl. 18:50. Klager mottok melding om kansellering av W6 1220 den 2. juli kl. 13:28.

Klager booket om sin reise fra Bergen til Krakow med W6 5043 den 3. juli, avgang kl. 09:00, med forventet ankomst kl. 11:20. Klager bestilte Airport-transfer fra Krakow flyplass til Katowice, for så å reise til Athen som planlagt.

Klager mottok melding den 3. juli kl. 06:02 om at W6 5043 fra Bergen til Krakow var kansellert. Klager ringte Wizz Air for å sjekke muligheter for ombooking via Oslo til Katowice samme morgen, slik at de kunne rekke sin flyvning fra Katowice til Athen. Det lot seg av tidsmessige årsaker ikke gjennomføre.

Klager mistet da muligheten til å kunne benytte planlagt reise fra Katowice til Athen, og fikk i tillegg utgifter til ubenyttet forhåndsbetalt hotellopphold i Katowice og Airport-transfer.

Klager kjøpte nye billetter med Norwegian den 3. juli fra Bergen via Oslo til Preveza, med ankomst kl. 22.50. Preveza ligger ca. 4 timers kjøring utenfor Athen, og klager bodde

en natt på hotell, for så å ta buss til Athen dagen etter. Klagers ubenyttede billetter er refundert.

Klager krever standarderstatning, samt dekning av ekstrakostnader som følge av begge kanselleringene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Wizz Air har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Til klager har Wizz Air forklart at årsaken til kansellering skyldtes ekstraordinære omstendigheter, og at de ikke kan imøtekomme klagers krav om erstatning.

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. Wizz air har ikke levert inn tilsvaret i saken.

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 godtgjort at kanselleringene av W61220 og W6503 skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Klager med reisefølge har som følge krav på 250 euro i standarderstatning per passasjer for hver av flyvningene. Tilsammen har reisefølget krav på 3000 euro i standarderstatning for begge de kansellerte flyvningene.

Videre må det tas stilling til om klager har krav på dekning av ekstrakostnader som følge av kanselleringene.

Det tas først stilling til klagers ekstra utgifter knyttet til innkjøp av nye flybilletter.

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. Klager ble fortalt at flyselskapet ikke hadde noen ledige flyvninger som lot seg gjennomføre fra klager sin side av tidsmessige årsaker. Etter nemndas oppfatning kan omrutingstilbud som ikke tilfredsstiller klagers tidsmessige krav vanskelig ses å oppfylle flyselskapets krav om omruting "snarest mulig". På grunn av det mangelfulle omrutningstilbudet fra Wizz air mener nemnda at klager har krav på å få dekket

merutgiftene knyttet til den nye billetten fra Bergen via Oslo til Preveza. Dette inkluderer utgiftene til flyplasstransport i Polen med 1 124 NOK. Ettersom klager har fått refusjon av utgiftene til de ubenyttede billettene, kommer disse til fradrag, da passasjerene ikke skal reise gratis.

Klager har videre fremlagt krav om refusjon av utgifter til forhåndsbetalt hotell i Katowice. Standarderstatningen er ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap. Standarderstatningen overstiger utgiftene til forhåndsbetalt hotell (ZL 816). Disse utgiftene kan i utgangspunktet kreves dekket etter luftfartsloven § 10-20, men samordnes med standarderstatning i dette tilfellet, jf. forordningens artikkel 12.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Wizz air utbetaler 3000 euro og refunderer mellomlegget mellom opprinnelig og ny billett, samt 1 124 NOK som omrutingsutgift.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Christine Alette Benum (Widerøe)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)