

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (15.08.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Klager har informert om at Wizz Air ikke følger nemndas vedtak.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstraavgifter og kompensasjon som følge av kansellering.

Dato

16.05.2023

Saksnummer

2022-02862

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise tur-retur med Wizz Air fra Torp til Beograd 11.-21. september 2022. Da klager skulle sjekke inn via appen tre dager før avreise fra Torp, oppdaget hun at returen var flyttet til 18. september 2022. Klager fikk opp alternativ om enten å akseptere endringen innen 3 dager, eller å avslå dette. Klager hadde lagt planer for oppholdet, og bestilt leiebil knyttet til reise tur-retur flyplass i Beograd. Klager sendte spørsmål til Wizz Air om hva hun burde gjøre, og om hun kunne kjøpe ny billett, men fikk ikke svar. Hun fikk ikke sjekket inn før hun hadde valgt et av de gitte alternativ fra selskapet. Det var ingen informasjon om hvilke konsekvenser det ville få, og klager foretok seg ikke noe da hun var så usikker. Klager bestemte seg for å kjøpe en ny returbillett for reise den 21. september med KLM til Torp.

Da klager skulle sjekke inn på Torp, ble hun pålagt å betale gebyr, da hun ikke hadde sjekket inn på forhånd. Klager forklarte situasjonen, men måtte allikevel betale. Klager krever refusjon av gebyr på kr. 435, kostnad til ny flybillett kr.2551, samt kompensasjon på kr. 4000 for en lang og krevende prosess.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Wizz Air har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

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

En ruteendring slik som i denne saken 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 to uker før planlagt avgangstid.

Klager har opplyst at hun ble oppmerksom på endringen i returreisen via appen den 8. september 2022. Wizz Air har ikke fremmet tilsvarende svar og derved heller ikke forsøkt å sannsynliggjøre at klager eventuelt ble informert tidligere enn dette. Nemnda legger til grunn at klager ble informert om uregelmessigheten mindre enn to uker før planlagt avgangstid på den endrede flyvningen, som skulle ha gått 21. september 2022. Flyselskapet har heller ikke godtgjort at uregelmessigheten skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda mener derfor at klager har rett på standarderstatning på 400 EUR i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7. Standarderstatningen basert på EU-forordning 261/2004 er ment å dekke både utgifter og ulemper, inkludert ikke-økonomiske tap. Nemnda mener at standarderstatningen dekker klagers krav relatert til erstatning for ulempen i form av en lang og krevende prosess.

Ved kansellering har passasjerer i tillegg valget mellom omruting eller refusjon av flybillettene, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Det følger av forordningens artikkel 14 at selskapet har en plikt til å informere passasjerer om deres rettigheter ved kansellering. Denne plikten er ikke oppfylt i dette tilfellet.

Slik nemnda oppfatter saken ønsket klager å bli omrutet. Wizz Air tilbød imidlertid kun en avgang flere dager tidligere (fra opprinnelig 21. september til 18. september). Dette passet ikke klager, og hun forsøkte å komme i kontakt med Wizz Air for hjelp. Klager fikk ikke kontakt med selskapet og bestemte seg for å kjøpe ny returbillett på egenhånd. 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. Basert på klagers fremstilling mener nemnda at Wizz Air sin assistanse i forbindelse med omruting til klager ikke var tilstrekkelig i henhold til EU-forordning 261/2004. Nemnda mener at klagers utgifter til egen omruting var rimelige. Nemnda anbefaler at Wizz Air refunderer klagers omrutingsutgift i form av ny returbillett med KLM fra Beograd til Oslo Lufthavn (2551 NOK). Ettersom destinasjonen opprinnelig var Torp mener nemnda at klager også har rett på dekning av togbilletten mellom Oslo Lufthavn og Torp den 21. september dersom klager sender inn dokumentasjon på denne til Wizz Air. Passasjerer skal ikke reise gratis. Dersom Wizz Air har refundert opprinnelig returbillett kan det gjøres fratrekk for dette.

Klager har i tillegg krevd refusjon av innsjekkingsgebyret hun ble belastet på utreisen fra Torp.

Slik nemnda oppfatter det er det en del av Wizz Air sine vilkår at de i enkelte tilfeller kan belaste et gebyr i de tilfellene klager ikke har sjekket inn på forhånd i henhold til vilkårene (for lokasjoner hvor dette er mulig). Wizz Air har ikke fremmet tilsvar, slik at nemnda ikke kan konkludere med sikkerhet om dette gjelder for avreiser fra Torp. Klager har i dette tilfellet lastet opp skjermbilde som viser at innsjekk på forhånd ikke var teknisk mulig i dette tilfellet. Nemnda finner det ikke sannsynliggjort at det for Wizz Air forelå noen hjemmel for å belaste et gebyr i et slikt tilfelle. Nemnda anbefaler at Wizz Air refunderer gebyret på 435 NOK.

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 400 EUR i standarderstatning og merkostnaden til ny returreise (2551 NOK + togbillett minus eventuelt refundert sum av opprinnelig/ubenyttet returreise dersom aktuelt), samt refunderer innsjekkingsgebyret på 435 NOK.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Lydia Johansson (SAS)