

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Klager ønsker å få dekket påførte utgifter, og kompensasjon i følge EU-forordningen 261/2004 som følge av kansellert flyavgang fra Gdansk.

### Dato

24.03.2010

### Saksnummer

149/09F

### Tjenesteyter

Wizz Air

Klager ønsker å få dekket påførte utgifter, og kompensasjon i følge EU-forordningen 261/2004 som følge av kansellert flyavgang fra Gdansk.

Da klager sendte saken inn til Flyklagenemnda hadde hun ikke mottatt svar på sin klage fra Wizz Air.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager var sammen med sine døtre på rundtur Oslo-Gdansk-Oslo. Ved oppmøte 19. januar 2009 på flyplassen i Gdansk for hjemreise til Oslo, fikk de opplyst om at flyavgangen var kansellert grunnet tekniske problemer med flyet, dette var en mandag, og neste fly Wizz Air kunne tilby var fredag. Dette var ikke aktuelt for klagerne da de måtte tilbake til jobb.

Klagerne fikk svært begrenset informasjon fra Wizz Airs representanter. Klagerne valgte til slutt å reise hjem på det rimeligste alternativet før fredag. De reiste via København til Gardermoen med SAS. Billettene kostet 1729,70 TPL (3 649,09 kr) per person.

Klagerne har fått dekket utgifter til returreise av sitt forsikringsselskap med unntak av kr 1.649,08. Dette beløpet kreves erstattet fra Wizz Air. Klagerne krever i tillegg standarderstatning.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Wizz Air har i det vesentlige anført:

Flyet ble kansellert pga tekniske problemer. I henhold til EU-forordningen 261/2004 har den reisende ikke krav på kompensasjon ved kansellering av en flyavgang på grunn av tekniske problem som oppsto plutselig og uforutsigbart.

De reisende skal bli ombooket til første mulige flyavgang og de skal også ha forpleining (mat, overnatting).

Klagerne har i henhold til EU forordningen fått refundert utgiftene til billetter med Wizz Air.

Klagerne kjøpte billetter med SAS. Utgifter til billetter med alternativt fly kunne ha blitt refundert dersom klagerne hadde valgt å fly med et annet lavpris-selskap og på nøyaktig samme rute. Klagerne valgte i stedet å fly med et tradisjonelt flyselskap med mellomlanding. Dette utelukker muligheten til å betale for disse utgiftene.

### **Nemnda bemerker:**

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU forordning 261/2004 artikkel 5.

Flyselskapet må etter nemndas vurdering i utgangspunktet bære ansvaret ved teknisk svikt. Det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at teknisk svikt oppstår. Også preventive hensyn taler for at flyselskapet som hovedregel må bære ansvaret ved teknisk svikt.

En teknisk svikt kan likevel komme så uventet at flyselskapet ikke har reelle muligheter til å forhindre feilen eller overvinne følgene av den uten at det går ut over passasjerene. I slike tilfelle er ikke flyselskapet pliktig til å betale erstatning til den reisende. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at feilen oppsto uten forvarsel til tross for at rutinemessig teknisk vedlikehold var gjennomført.

I den foreliggende situasjon var det etter nemndas vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller kanselleringen. Kanselleringen gir derfor ikke grunnlag for standarderstatning etter EU forordningen.

Ved innstilling av en flyvning har passasjerer bl.a. rett til refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet. Passasjerer har også rett til måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden.. Dersom omruting ikke kan skje før neste dag plikter flyselskapet å dekke utgifter til hotell samt reise til og fra hotellet. Flyselskapet skal videre tilby å dekke utgifter til to telefonsamtaler, teleks- eller telefonbeskeder, eller e-postmeldinger, jf forordningens artikkel 5 jf artikkel 8 og 9.

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingssranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelig melding med følgende ordlyd:

«Dersom du nektes ombordstigning eller din flyging er innstilt eller forsinket i minst to timer, kan du få et eksemplar av bestemmelsene om dine rettigheter, særlig med hensyn til erstatning og assistanse, ved innsjekkingssranken eller utgangen til flyet», jfr. artikkel 14.

Et flyselskap som innstiller en flyavgang skal gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU forordningen. Passasjerene skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om hvordan de kan komme i kontakt med det nasjonale organ som behandler slike saker.

På bakgrunn av de foreliggende opplysninger kan det synes som Wizz Air ikke har oppfylt sin informasjonsplikt i dette tilfellet.

Som det vil fremgå ovenfor, hadde klagerne rett til ombooking. De ble ikke tilbudt ombooking før fire dager senere. Dette er etter nemndas vurdering ikke tilfredsstillende i henhold til selskapets forpliktelser etter EU forordningen.

Klagerne valgte alternativ flyging med SAS. Klagerne hevder at dette var rimeligste mulighet dersom de skulle komme seg hjem tidligere. Wizz Air har ikke fremlagt opplysninger som tyder på at dette ikke er riktig. Nemnda er av den oppfatning at klagerne hadde rett til å foreta denne ombookingen og er av den oppfatning at Wizz Air bør dekke klagerne ekstra utgifter.

Klagerne har fått erstattet det vesentlige av omkostningene gjennom sine forsikringer. Det står igjen en udekket del på kr 1649. Nemnda anbefaler at Wizz Air dekker dette beløpet. Til fradrag går det klagerne allerede har fått refundert fra Wizz Air i form av refusjon av utgifter til ubenyttede flybilletter.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at Wizz Air betaler klagerne en erstatning på kr 1.649.

Til fradrag går det beløp som er utbetalt som refusjon for de ubenyttede billettene.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Vibeke Krogh Erikstad, Norwegian Air Shuttle ASA

Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør, HSH

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Vibeke Krogh Erikstad, Norwegian Air Shuttle ASA, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør, HSH.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstiltfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*