

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning og refusjon grunnet kansellert flyvning.

### Dato

23.03.2023

### Saksnummer

2022-02075

### Tjenesteytere

Wizz Air

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise med Wizz Air fra Yerevan til Vilnius med Wizz Air den 10. juli 2022 (W6 8050). Videre skulle de fly fra Vilnius til Oslo på en separat reservasjon med et annet flyselskap.

Den 5. juli 2022 fikk klager beskjed om at flyvningen (W6 8050) var kansellert. Flyselskapet skrev ingenting om hva som var årsaken til kanselleringen. Klager kunne ikke bli omrutet, da de kun lot klager bestille nye billetter fra Wizz Air. Med Wizz Air gikk det ingen aktuelle fly for klagers endelige reisemål før en uke senere. De så derfor ingen andre muligheter enn å bestille helt nye billetter på egenhånd. Klager kjøpte nye flybilletter med LOT Polish Airlines fra Jerevan til Oslo via Warszawa for 8500 NOK.

Da klager sendte inn klage fikk han beskjed om at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter. Klager fikk imidlertid beskjed om at han kunne sende inn kvitteringer på utlegg han hadde hatt.

Det er fremsatt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt erstatning for ekstrakostnader pålydende 10 000 NOK. Dette inkluderer nye flybilletter (8500 NOK) og klagers tapte flybilletter fra Vilnius som kostet 1500 NOK.

Klager opplyser om at de har mottatt refusjon av de opprinnelige flybillettene + 300 EUR i tillegg. Klager er ikke fornøyd med denne utbetalingen og ønsker å gå videre med saken.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Wizz Air har ikke fremmet tilsvaer til Transportklagenemnda.

### 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 fremmet tilsvaret til Transportklagenemnda.

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. Kanselleringen skjedde under to uker før avreise og Wizz har ikke lagt ved dokumentasjon på årsaken til kanselleringen. Klager har dermed krav på standarderstatning. Ved utmåling av standarderstatningsbeløpet skal en se på avstanden mellom avgangsflyplass og ankomstflyplass på den aktuelle bookingen. Klagers booking med Wizz Air var fra Yerevan til Vilnius. Reisen videre til Oslo var på en separat booking. I henhold til EU-forordning 261/2004 vil korrekt standarderstatningsbeløp beregnes i avstanden fra Yerevan til Vilnius. Klager med reisefølge har med dette rett på 400 EUR per person (totalt 800 EUR), jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 7 nr.1 bokstav b).

Ved kansellering har passasjerer rett på valget mellom full refusjon av billetten eller omruting, jf. EU-forordning 261/2004. I denne saken oppfatter nemnda det som at klager ønsket omruting av reisen, men at dette måtte gjøres 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. Klager har anført at han ikke fikk tilstrekkelig hjelp til omruting. De fikk kun tilbud om å booke til Wizz Air-flyvninger, og neste aktuelle flyvning var ikke før én uke senere. Wizz Air har ikke imøtegått klagers påstander.

Nemnda bemerker at omrutingstilbudet ikke kan begrenses til eget flyselskap. Klager har etter nemndas vurdering rett på refusjon av omrutingsutgifter. Omrutingsplikten etter EU-forordning 261/2004 artikkel 8 vil imidlertid kun gjelde på avstanden mellom Yerevan og Vilnius. Klager kjøpte nye flybilletter frem til Oslo via Warszawa istedenfor Vilnius. Den opprinnelige videre reisen til Oslo var på en helt separat booking med et annet flyselskap. Omrutingsplikten i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 gjelder ikke for ny flyvning helt frem til Oslo.

Ettersom opprinnelig reise var til Vilnius mener nemnda at Wizz Air i utgangspunktet kun plikter å refundere omrutingskostnader tilsvarende prisen å reise fra Yerevan til Vilnius.

Den omrutingen klager faktisk foretok, omfattet reisen helt til Oslo. Nemnda anbefaler at selskapet dekker hele denne kostnaden, samtidig som det ikke ytes erstatning for billetten de hadde kjøpt, men ikke benyttet på strekningen Vilnius - Oslo. Dette

innebærer i praksis at han har fått dekket reisen Vilnius - Oslo. På tidspunktet kanselleringen var et faktum - fem dager før avreise - burde selskapet som profesjonell part hatt gode muligheter til å finne en alternativ løsning (evt. med andre flyselskaper). Det ville i så fall medført at klager ville rukket sin videreförbindelse i Vilnius. Klagers merutgift til å omrute seg selv via en annen by må dermed anses som en direkte konsekvens av bruddet på omrutingsplikten, jf. artikkel 8. Kostnaden er oppgitt til 8500 NOK.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Wizz Air utbetaler standarderstatning på 400 EUR per person (totalt 800 EUR), i tillegg til å refundere klagers omrutingskostnader med 8500 NOK. Wizz Air kan ved refusjon gjøre fratrekk for summene som allerede er refundert til klager (refundert belöp for opprinnelige billetter + 300 EUR).

### **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)