

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettprisen som følge av ruteendringer.

Dato

12.06.2023

Saksnummer

2022-03150

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billetter for to personer og skulle reise med Wizz Air fra Oslo til Gdansk den 18. november og med retur den 20. november 2022. Reisen ble bestilt 22. september 2022, med avgang kl 17.45 fra Oslo. Den 4. oktober ble avgangen endret til kl 16.55, og så på nytt den 6. oktober til kl 16.15, det vil si 90 minutter tidligere enn bestilt. Dette gjorde at klager og hans medreisende ikke hadde mulighet til å rekke flyet. Wizz Air hevder at dette ikke utløser noen reklamasjonsrett, og forholder seg til "General Conditions of Carriage".

Klager krever refusjon av billettprisen med kr 6728.

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, tredje ledd. Wizz Air har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

EU-domstolen har lagt til grunn at en ruteendring innebærer en kansellering dersom avreisen blir fremskyndet med mer enn én time, eller dersom avreise blir utsatt med mer enn tre timer jf. EU-domstolens avgjørelse i forente saker med saksnummer C-146/20, C-188/20, C-196/20 og C-270/20 (Azurair med flere), i sak C-263/20 (Airhelp), og i sak C-395/20 (Corendon Airlines). Klager har i dette tilfellet oppgitt at ruteendringen var på 90 minutter tidligere avreise enn bestilt. En slik ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flyvning. 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 kanselleringen minst 2 uker før planlagt avgangstid. Klager har oppgitt at han fikk beskjed den 4. og 6. oktober 2022 om endringene. Klager har uavhengig av kanselleringens årsak derfor ikke rett til standarderstatning. Det er heller ikke krevet.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen innen 7 dager, omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår eller omruting på tilsvarende transportvilkår til det endelige bestemmelsessted på en senere dato etter passasjerens eget valg, dersom det er ledige seter jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Klager valgte refusjon av billettene, men Wizz Air har nektet ham dette og vist til sine vilkår.

Nemnda anbefaler at Wizz Air refunderer billettprisen med kr 6728 i tråd med EU-forordningen.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, regnet fra syv dager etter at klager har krevet refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Wizz Air refunderer billettprisen med kr 6728.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Lydia Johansson (SAS)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)