

## Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (17.07.2024)

Kommentar fra tjenesteyter:

Klager har informert om at Wizz Air ikke har utbetalt i tråd med vedtaket

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

### Sammendrag

Krav om standarderstatning og erstatning for andre utgifter som følge av kansellering. Manglende omruting og forpleining.

#### Dato

18.04.2024

#### Saksnummer

2023-02057

#### Tjenesteytere

Wizz Air

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (2 passasjerer) skulle reise fra Bergen til Katowice 25.06.2022 med Wizz Airs flyvning W6 1220. Flyet hadde avgang 22:40, og skulle ankomme 00:55 i Katowice. Etter at klager hadde sjekket inn på flyplassen i Bergen, informerte kapteinen om at flyet var kansellert. De reisende fikk beskjed om at det var for mye trafikk i polsk luftrom og at de manglet tillatelse til å lande på flyplassen i Katowice. Tre timer senere mottok de e-post som bekreftet kanselleringen.

Klager fikk ikke tilbud om omruting eller informasjon om at det ble organisert noe reservefly. Klager mottok et papir med informasjon om at de kunne fremme en klage og organisere overnatting, måltider og transport på egenhånd og at flyselskapet ville dekke kostnadene ved fremlegging av relevante kvitteringer. I tillegg noterte de ansatte ned at de måtte overnatte på hotell.

På grunn av mangel på informasjon, mangel på mulighet til å ringe hjelpesenter i Polen (fungerer ikke i helgene) og i Norge (klager var nr. 43 i telefonkø), og manglende mulighet til å endre Wizz Air bookingen i appen, måtte klager organisere egen transport til Polen.

Klager har fremlagt kvittering for følgende kostnader de krever dekket:

- Hotellovernatting i Norge – 911.90 PLN
- Ny flybillett Stavanger – Katowice neste dag 1240.01 PLN

Reise fra Bergen til Stavanger:

- Ferje Bergen – Stavanger – 286.72 PLN
- Trikk flyplass – Bergen (Skyss) – 36.66 PLN
- Buss Stavanger – flyplass (Kolombus) – 37.58 PLN

Hotell i Polen: 840 PLN (500 + 340 PLN)

Klager oppgir at hotellkostnadene i Polen skyldes at de mistet forhåndsbooket hotell og at de derfor måtte bestille et nytt og dyrere hotellopphold i Polen.

Klager forteller at de neste dag ble informert av infoline på flyplassen i Katowice at flyvningen som de fikk beskjed om at ble kansellert faktisk fant sted etter en forsinkelse på flere timer. Flyvningen forlot Bergen og landet i Katowice natten 26. juni 2022. Klager reagerer på den villedende informasjonen de fikk på flyplassen fra kaptein og crew om at flyet var kansellert og at de ikke gjorde rimelige tiltak for å frakte passasjerene. Dersom flyvningen faktisk fant sted, tilsier dette at de hadde planer om å fly den kvelden. Likevel forlot de passasjerer uten tilsyn og uten å gi nødvendig informasjon utover informasjon på en papirlapp.

Klager fremmer krav om standarderstatning for kanselleringen, samt dekning av utgifter de har hatt i mangel på forpleining etter artikkel 9 i EU-forordningen. Klager krever videre refusjon av flybilletten som følge av kanselleringen (797,36 PLN), jf. artikkel 8.

Totalt krever klager 4150.23 PLN og 500 EUR i standarderstatning.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Wizz Air har inngitt tilsvar etter tilsvarsfristen, og har i det vesentlige anført:

W6 1220 25.06.22 ble kansellert på grunn av ACT-restriksjoner/restriksjoner i slottid. Dette er en ekstraordinær omstendighet, og gir ikke rett til standarderstatning. «(14) På samme måte som under Montreal-konvensjonen bør luftfartsselskapenes forpliktelser være begrenset eller bortfalle i tilfeller der en hendelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Slike omstendigheter kan særlig inntreffe ved politisk ustabilitet, værforhold som gjør det umulig å gjennomføre vedkommende flyging, sikkerhetsrisiki, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det utførende luftfartsselskap.»

I henhold til EU 261/2004 er ikke et utførende luftfartsselskap pliktig til å utbetale standarderstatning i tråd med Artikkel 7 dersom de kan godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått dersom alle rimelige tiltak var truffet.

Refusjon for flybillettene pålydende 1946.85 NOK ble utstedt til klagers Wizz-konto 8. juli 2022. Vi kan dekke prisforskjellen mellom de nye flybillettene og den kansellerte

flyvningen. Calculation is next: new flight 2706 NOK-disrupted flight 1946.85 NOK=759.15 NOK. Additionally we may cover costs for transport (286.72 PLN).

Når det gjelder de ytterligere kostnadene, informerer vi om at vi i henhold til våre befordringsvilkår ikke kan holdes ansvarlig for konsekvenstap, ref. artikkel 17.1.6 i våre befordringsvilkår:

17.1.6. Wizz Air is not liable for loss of profits, indirect or consequential damages. The limitations of liability of these General Conditions of Carriage are accepted by the Passenger in consideration of the amount paid for Wizz Air's services.

Vi gjør oppmerksom på at passasjerer er kjent med vilkårene ettersom våre befordringsvilkår må aksepteres i bestillingsprosessen.

### **Nemnda bemerker**

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 anført at flyvningen ble kansellert som følge av ACT-restriksjoner.

Restriksjoner i luftrommet som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på standarderstatning. Dette må vurderes konkret. 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 kanselleringen.

Av dokumentasjonen Wizz Air har fremlagt kan det fremstå som at flyet har gått, men at det har landet med en forsinkelse på 2 timer og 25 minutter. Dersom flyet faktisk lettet, samtidig som passasjerene fikk beskjed om at flyet var kansellert og ikke ble tilbudt omruting, kan nemnda ikke se at det er godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter eller at Wizz Air har gjort rimelige tiltak for å unngå kanselleringen. Nemnda anbefaler derfor at Wizz Air utbetaler standarderstatning 250 EUR per passasjer, totalt 500 EUR, til klager.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8 i EU-forordning 261/2004. Passasjerer har også rett på forpleining i henhold til reglene i forordningens artikkel 9. Klager ble ikke tilbudt omruting eller forpleining i ventetiden.

Det følger av fast nemndpraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at klager kan kreve erstattet ekstrautgifter til omruting gjort på egenhånd dersom selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen.

Wizz Air oppgir at de har utbetalt refusjon for flybillettene på 1946.85 NOK til klagers Wizz-konto, og har tilbudt å dekke den gjenstående prisforskjellen mellom de nye flybillettene og den kansellerte flyvningen, 759.15 NOK, samt 286,72 PLN for ferje fra Bergen til Stavanger.

Klager har fremlagt kvitteringer som viser 2512,87 PLN i utgifter til egenomruting og forpleining (hotell).

Nemnda anbefaler at Wizz Air erstatter klagers utgifter til egenomruting med totalt 2512,87 PLN. Dersom refusjon for de opprinnelige billettene skal trekkes fra, må refusjon for flybillettene utbetales kontant, og ikke som Wizz credits med mindre klager samtykker til dette.

Klager har videre fremmet krav om erstatning for hotellutgifter, 840 PLN, på grunn av tapt forhåndsbooket hotell.

Et flyselskap er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, inkludert kansellering, etter luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09). Tapet må være en direkte eller indirekte følge av forsinkelsen, og må være påregnelig.

Nemndas flertall – lederen og bransjerepresentanten – mener at et flyselskap ikke er ansvarlig for utgifter til hotell som passasjerer ikke kan nyttiggjøre seg av på grunn av en forsinkelse eller kansellering. Et slikt tap er etter flertallets oppfatning ikke påregnelig for flyselskapet når klager har kjøpt en ren flybillet. Flertallet kan ikke se at det foreligger rettslig grunnlag eller praksis for å pålegge flyselskapene erstatningsansvar i et slikt tilfelle.

Mindretallet – forbrukerrepresentanten – er av den oppfatning at tapt hotell er å anse som påregnelige tap som følge av forsinkelsen og at det dermed er grunnlag for å få dekket tapet etter luftfartsloven § 10-20.

Mindretallet viser til at det generelt ligger i kjernen av et flyselskaps oppgaver å frakte passasjerer til ulike destinasjoner, hvorpå det både er påregnelig at reisende har forhåndsbestilt feriebolig, hotell, e.l. Ved forsinkelse av en reise, vil det være en nærliggende konsekvens at passasjerer helt eller delvis ikke vil kunne nyttiggjøre seg av forhåndsbestilte reservasjoner. Mindretallet mener at det er nemndspraksis at slike konsekvenser har blitt ansett for å være påregnelige skadefølger, se blant annet FLYKN-2021-648, FLYKN-2021-692, FLYKN-2021-1464 og FLYKN-2022-1814. I vår sak ble klagers flyvning kansellert, og klager ble ikke omrutet. At klager ikke fikk nyttiggjort seg av de forhåndsbestilte reservasjonene, måtte dermed ha fremstått som en påregnelig og

nærliggende konsekvens av kanselleringen, og tapet må derfor etter mindretallets syn erstattes.

Forbrukerrepresentanten 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 500 EUR i standarderstatning til klager og dekker klagers utgifter til egenomruting og forpleining med 2512.87 PLN, som beskrevet over.

**Nemndas representanter**

- Edvard Os (leder)
- Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)
- Martine Neerland Brustad (Forbrukerrådet)