

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

12.09.2023

Saksnummer

2022-02928

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Torp til Vilnius den 30. juni 2022 med Wizz Air. Flyvningen ble kansellert samme dag, og klager ble ikke tilbudt omruting.

Klager måtte kjøpe ny flybillett fra Oslo til Vilnius via Riga med Air Baltic med avreise den 2. juli, pris 532 euro. Klager pådro seg også utgift til leiebil fra Sandefjord til Oslo pris 390,77 euro, samt to netter på hotell i Oslo fra 30. juni til 2. juli, pris 521 euro.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Klager krever videre refusjon av ekstra kostnader til leiebil, hotell og ny flybillett med til sammen 1 443,77 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Wizz Air har ikke avgitt uttalelse 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.

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 2 uker før planlagt avgangstid, eller med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager fikk beskjed om kanselleringen dagen før planlagt avgang.

Wizz Air har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Flyselskapet har følgelig ikke godtgjort at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har etter dette rett på standarderstatning med 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Klager har videre krevet refusjon av utgifter til hotell, leiebil og ny flybillett med Air Baltic som følge av kanselleringen. Det er ikke bestridt at klager ikke ble tilbudt omruting.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8.

I EU-kommisjonens veileder (2016/C 214/04) punkt 4.2 kommer det frem at omruting og refusjon skal tilbys samtidig. Dersom flyselskapet ikke tilbyr valget mellom refusjon og omruting, men flyselskapet alene bestemmer at det skal gis refusjon, har passasjerer rett på dekning av mellomlegget med den nye billetten med et annet selskap.

Etter nemndas syn har ikke Wizz Air oppfylt omrutingsplikten i dette tilfellet. Klager har etter dette krav på refusjon av utgiftene hun pådro seg ved kjøp av ny flybillett og hotell, samt transport fra Torp til Gardermoen. Klager valgte å bo på Oslo Plaza og leie bil for transport. Nemnda mener at dette overstiger det som er nødvendig og at klager ikke har overholdt sin tapsbegrensningsplikt. Nemnda mener at klager skal ha dekket sine utgifter til transport og hotell med kr 4 000, samt at selskapet dekker klagers utgifter til ny flybillett med 532 EURO. Klager skal ikke reise gratis, og dersom opprinnelig flybillett er refundert så kommer denne til fradrag.

Klager var i reisefølge med to andre. Nemnda har bedt om fullmakt fra klagers medreisende uten å motta dette. Nemnda kan derfor kun behandle saken på vegne av klager. Da leiebilen ikke står oppført på klagers navn, men på en annen i reisefølget, kan nemnda ikke vurdere denne delen av klagen. Nemnda mener at klager ikke har dokumentert at hun har hatt et økonomisk tap knyttet til leiebilen.

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

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Wizz Air utbetaler standarderstatning til klager med 250 euro, samt refunderer hennes utgifter til hotell og transport med kr 4 000 og ny flybillett med 532 euro. Dersom opprinnelig flybillett er refundert, kommer denne til fradrag.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)
Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)
Sølvi Hagen (Ticket)