

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

12.03.2019

Saksnummer

2018-00993

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Torp til Wroclaw den 22. mars 2018 med flight W6 1880 kl 08.30. Avreisedagen ble avgangen kansellert. Klager fikk tilbud om ombooking til Gdansk noe han takket nei til. Til tross for at han takket nei til denne, fjernet ikke Wizz Air avgangen fra hans bestilling. Klager benyttet seg ikke av flybilletten.

Klager krever refusjon av ubenyttet billett t/r Torp - Polen, refusjon av forhåndsbetalte fotballbilletter og overnatting, samt togbilletter hjem fra Torp.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

W6 1880 ble kansellert som følge av dårlige værforhold på Torp, tåke. Wizz Air viser til fremlagt dokumentasjon.

Klager ble tilbudt ombooking til Gdansk, noe han takket ja til. Wizz Air kan av den grunn ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av flybillettene.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Wizz Airs kontroll.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkelene 5 og 7.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår overbelastning på flyplassen med mer, kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda mener at flyselskapet Wizz Air har godtgjort at verken kanselleringen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dokumentasjonen viser at klagers flyvning ble kansellert som følge av tåke.

Klager har etter dette ikke rett til standarderstatning. Dette er heller ikke krevet.

Nemnda legger videre til grunn at klager tapte forhåndsbetalt hotell og fotballbilletter i Wroclaw som følge av kanselleringen. Slike utgifter er ikke dekningsmessige etter EU-forordningen.

Nemnda mener at flyselskapet ikke kan holdes ansvarlig for disse utgiftene i medhold av luftfartsloven § 10-20 heller, og viser til begrunnelsen for at klageren ikke har rett til standarderstatning. Flyselskapet må sies å ha godtgjort at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet også i luftfartslovens og Montreal-konvensjonens forstand.

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

Det står ord mot ord om klager aksepterte ombookingen til Gdansk eller ikke. Klager valgte imidlertid å ikke reise. Nemnda finner det mest sannsynlig at klager valgte å ikke akseptere ombookingen. Flyselskapet, som den profesjonelle part, burde sørget for å dokumentere tilbud og aksept skriftlig.

Nemnda anbefaler at Wizz Air refunderer klagers ubenyttede flybillett.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Wizz Air refunderer klagers ubenyttede flybillett.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)