

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

16.06.2023

Saksnummer

2023-00249

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) skulle reise fra Bergen til Gdansk den 20. juni 2022 med W6 1746. Flyet ble kansellert like før avgang. Klager ble ikke tilbudt ombooking, og måtte kjøpe nye flybilletter dagen etter fra Oslo. Klager tok tog fra Bergen til Oslo.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av følgende utgifter:

Krav passasjer 1:

Tog Bergen - Oslo NOK 581

Flytoget NOK 105

Ny flybillett Norwegian NOK 4 299

Utgifter samlet NOK 4 985

Til fradrag NOK 852 som Wizz Air har refundert for ubenyttet flybillett.

Samlet krav passasjer 1: EUR 250 + NOK 4 133

Krav passasjer 2:

Tog Bergen - Oslo NOK 872

Flytoget NOK 105

Ny flybillett Norwegian NOK 4 299

Utgifter samlet NOK 5 276

Til fradrag NOK 852 som Wizz Air har refundert for ubenyttet flybillett.

Samlet krav passasjer 2: EUR 250 + NOK 4 424

Wizz Air har tilbudt klager EUR 150 per person for utgifter til nye flybilletter.

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.

Wizz Air har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda legger etter dette klagers anførsler til grunn.

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. Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvning mellom Bergen og Gdansk ble kansellert mindre enn 14 dager i forveien. Klager har derfor rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt iii), med 250 euro per person.

Klager krever refusjon av utgifter til nye billetter mellom Bergen og Gdansk. 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.

Klager ble ikke tilbudt omruting, og måtte kjøpe nye tog- og flybilletter for til sammen NOK 10 261 (NOK 4 985 + NOK 5 276), som var en høyere pris enn de opprinnelige flybillettene. Klager har etter nemndas syn derfor krav på refusjon av utgifter til nye flybilletter, med fradrag av allerede refundert beløp for opprinnelige flybilletter.

Nemnda anbefaler etter dette at Wizz Air utbetaler standarderstatning til klager med 250 euro per person, samt refunderer deres utgifter til nye tog- og flybilletter med til sammen NOK 8 557. Allerede refundert beløp NOK 852 per person kommer til fradrag. Dersom Wizz Air har utbetalt EUR 150 per person som tilbudt, kommer også dette til fradrag.

Forbrukerrepresentantene 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 standarderstatning til klager med 250 euro per person, samt refunderer deres utgifter til nye tog- og flybilletter med til sammen NOK 10 261. Allerede refundert beløp NOK 852 per person kommer til fradrag. Dersom Wizz Air har utbetalt EUR 150 per person som tilbudt, kommer også dette til fradrag.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)

Christine Alette Benum (Widerøe)