

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (07.06.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Klager har informert om at Wizz Air ikke følger nemndas vedtak.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning, transportutgifter og mellomlegg på flybilletter grunnet kansellering.

Dato

27.04.2023

Saksnummer

2022-02394

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billett med Wizz Air fra Sarajevo til Torp den 18. september 2022 med W64759. Den 16. september 2022 får klager en e-post fra Wizz Air om at flyvningen er kansellert. Det ble mottatt informasjon om at klager kunne booke om til en ny flygning, få refundert beløpet som 120% Wizz kreditt eller få refusjon av billetten. Klager fant at neste flyvning fra Sarajevo til Oslo var i mars 2023.

Klager kjøpte flybillett med Lufthansa fra Dubrovnik via München til Oslo med avreise den 19. september 2022 til EUR 380.45 / NOK 3973. Det kom da også ekstra kostnader da det ble transport fra Mostar til Dubrovnik, 16 EUR.

Wizz Air har blitt tilbudt 150 EUR for den nye billetten og avslag på standarderstatning til klager.

Klager krever refundert mellomlegget mellom Wizz Air billett til 372 NOK og Lufthansa billett til 3973 NOK og transport fra Mostar til Dubrovnik, 16 EUR. Refusjon for opprinnelig billett er mottatt og 1707 NOK for deler av mellomlegget mellom opprinnelige og nye billetter. Det kreves også standarderstatning på 400 EUR i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Wizz Air har ikke inngitt tilsvaer til nemnda.

Nemnda bemerkjer

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 vil innledningsvis vurdere om klager har rett på standarderstatning grunnet uregelmessighetene.

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.

Kanselleringen skjedde under to uker før avreise og Wizz Air har ikke lagt ved dokumentasjon på årsaken til kanselleringen. Klager har dermed krav på standarderstatning på 400 EUR.

Det følger av fast nemndpraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at klager kan kreve refusjon av utgifter til omruting gjort på egenhånd dersom han ikke er tilbudt omruting i samsvar med kravene i forordningen. Wizz Air har ikke levert tilsvar og nemnda legger derfor klagers anførsel til grunn om at han ikke ble tilbudt omruting. Nemnda mener derfor at klager har krav på erstatning for kostnader til nye billetter med fradrag for den opprinnelige billetten som allerede er refundert samt de refunderte 1707 NOK som ble utbetalt fra Wizz Air til klager 15. april 2023. Klager har derfor krav på 1894 NOK samt 16 EUR for transport fra Mostar til Dubrovnik.

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.

Bransjerepresentant Maglasang fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Wizz Air refunderer klagers merkostnad til reise kjøpt på egenhånd 1894 NOK og 16 EUR. Det anbefales vidare at det utbetales standarderstatning med 400 EUR.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)
Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
Gustav Norman (Forbrukerrådet)
Lydia Johansson (SAS)