

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

15.08.2019

Saksnummer

2018-02421

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes sønn skulle reise fra Torp til Warszawa den 26. februar 2017 kl 14.15 med ankomst kl 16.00 med Wizz Airs flight W6 1516. Avgangen ble kansellert og klager ble booket om til Torp - Szczecin med W6 2160, men også dette flyet ble kansellert.

Det var svært lange køer, og det ble opplyst at det var en mulighet å bli ombooket til Gdansk påfølgende dag. Klager var usikker på om de ville klare å komme seg hjem. For å spare sønnen, som har autisme, bestemte hun seg for å kjøpe nye billetter med et annet selskap via Brüssel.

Klager krever full refusjon av nye flybilletter PLN 2625,70, samt standarderstatning 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

W6 1516 og W6 2160 ble begge kansellert som følge av dårlige værforhold på Torp, freezing fog og dårlig sikt. Wizz Air viser til fremlagt dokumentasjon.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Wizz Airs kontroll. Wizz Air kan derfor ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Klager ble tilbudt kostnadsfri ombooking, Wizz Air kan av den grunn ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av nye billetter.

Wizz Air har refundert klagers ubenyttede billetter, PLN 290.

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 og dårlig sikt.

Klager har etter dette ikke rett til standarderstatning.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. Flyselskapets plikt til å omrute, strekker seg utover omruting med eget selskap og samarbeidspartnere, jf kommisjonens veiledning av 15.06.2016 punkt 4.2.

Klager ble tilbudt omruting til Gdansk neste dag. Hun valgte å avslå for å spare sin sønn som er autist, og kjøpte nye billetter med annet selskap samme dag. Ombooking til en annen by påfølgende dag er etter nemndas syn ikke å anse som ombooking snarest mulig. Nemnda anbefaler etter dette at Wizz Air refunderer klagers utgifter til nye billetter med fradrag av opprinnelige billetter.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning. Nemnda anbefaler at Wizz Air refunderer klagers utgifter til nye billetter med fradrag av opprinnelige billetter.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)