

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering og refusjon av telefonutgifter.

Dato

27.04.2023

Saksnummer

2022-02371

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to passasjerer) skulle den 11. august 2022 reise W6 1622 Evenes-Gdansk med Wizz Air. Opprinnelig avreisetid var kl. 09:40 og ankomsttid i Gdansk skulle være kl. 12:15. Da klager ankommer Evenes den 11. august 2022 får klager først beskjed om at flygningen er forsinket med ny estimert avgangstid kl. 11:15. Deretter får klager beskjed om ytterligere forsinkelse med ny estimert tid kl. 12:21. Etter det får klager beskjed om ytterligere forsinkelse med ny estimert tid kl. 13:09.

Til slutt får klager beskjed om at flyet er kansellert. Det neste flyet fra Evenes til Gdansk gikk ikke før 14. august 2022. Dette var uaktuelt for klager, derfor bestilte klager egne alternative billetter gjennom Wizz Air med avreise 12. august 2022 fra Oslo til Gdansk kl. 08:45 istedenfor.

Klager måtte komme seg fra Evenes til Oslo samme dag for å kunne rekke den nye reisen fra Oslo morgenen etter. Det eneste som var ledig var gjennom Widerøe som fløy Evenes-Bodø-Oslo. Klager fikk en dårlig følelse da Widerøemaskinen ikke var kommet til Evenes da det nærmet seg avgang, og fryktet at de ikke skulle rekke flyet videre fra Bodø. Da Widerøemaskinen endelig landet noe forsinket på Evenes, ble flygningen videre kansellert. Flybilletten ble endret til DY365 fra Evenes-Oslo den 12. august kl. 11:05.

Klager rakk dermed ikke flyet med Wizz Air fra Oslo-Gdansk kl. 08:45 den 12. august 2022.

Widerøe ordnet overnatting og taxi til klager i Harstad. Klager forsøkte å få tak i Wizz Air på chat og telefon for å endre billetten ettersom de ikke kom til å rekke flyet nesten morgen til Gdansk. Klager fikk ikke endret flygningen digitalt og kom heller ikke gjennom på chat. Derfor forsøkte klager å ringe. Klager kom heller ikke gjennom her og sto i kø i ca. 20 minutter. Klager pådro seg telefonutgifter av å stå i kø.

Neste dag kom klager seg til Oslo med Norwegian og måtte kjøpe nye flybilletter til Gdansk. Den enkleste og kjappeste muligheten var en reise med SAS via København med SK463 fra Oslo kl. 20:15 og SK753 videre fra København kl. 23:00 med ankomst i Gdansk kl. 23:55.

I ettertid har klager fått dekket billettkjøpene hos Fremtind på reiseforsikring. Wizz Air har gitt kompensasjon for mat. Videre har klager fått dekket måltider og reise og Widerøe i forbindelse med forsinkelsen, samt standarderstatning på 500 euro (250 * 2 passasjerer) for forsinkelsen.

Widerøe har erkjent kravet om kompensasjon for kanselleringen fra Evenes til Oslo. Klager er undrende til hvorfor Wizz Air ikke har erkjent kravet om kompensasjon.

Klager krever at Wizz Air utbetaler standarderstatning på 400 euro per passasjer, totalt 800 euro, samt dekker telefonutgifter på 1 046,73 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Wizz Air har, tross oppfordring, ikke inngitt tilsvar 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, tredje ledd.

Wizz Air har, tross oppfordring, ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda legger til grunn at reisen W6 1622 Evenes-Gdansk den 11. august 2022 ble kansellert avreisedagen.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, eller med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer fikk informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7. I denne saken fikk klager informasjon om endringen på avreisedagen, dvs. mindre enn to uker før planlagt avgangstid.

Wizz Air har i korrespondanse med klager den 17. september 2022 hevdet at kanselleringen skyldtes en "extraordinary circumstance" som Wizz Air ikke kunne være ansvarlig for.

Flyselskapet har ikke godtgjort dette overfor nemnda. Det er ikke fremlagt noen dokumentasjon som viser at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet.

Distansen mellom Evenes og Gdansk er over 1 500 kilometer, men under 3 500 kilometer. Klager har dermed krav på standarderstatning på 400 euro til to passasjerer, altså 800 euro, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 7 nr. 1 bokstav b.

Det neste spørsmålet er om klager kan kreve at Wizz Air dekker telefonutgifter på 1 046,73 NOK.

Klager hadde, med hjemmel i EU-forordning 261/2004 artikkel 9 nr. 2 krav på dekning av to telefonsamtaler. Klager forsøkte å ringe Wizz Air fire ganger uten hell. Da det var to passasjerer i dette tilfellet, har klager krav på dekning av fire telefonsamtaler. Da disse telefonsamtalene ikke ble tilbudt, kan klager kreve dette i ettertid. Utgiftene til telefonsamtaler skal ikke samordnes etter EU-forordning 261/2004 artikkel 12. Nemnda anbefaler derfor at Wizz Air erstatter klagers telefonutgifter på 1 046,73 NOK.

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 utbetaler 800 euro i standarderstatning til klager og refunderer telefonutgifter på 1 047 NOK.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Lydia Johansson (SAS)