

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning, samt refusjon av utgifter til ny flybillett.

Dato

12.09.2023

Saksnummer

2023-00669

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise den 3. juli 2022 med W6 2580 fra Torp til Riga.

Klager mottok melding fra Wizz Air om kansellering om natten den 3. juli. Årsak til kansellering ble ikke oppgitt. Klager ble ikke tilbudt alternativ reise, og fikk ingen opplysninger om sine rettigheter i forbindelse med kanselleringen. Klager måtte kjøpe ny billett med annet selskap via København, pris GBP 486.51.

Klager har mottatt refusjon for den ubenyttede flybilletten med NOK 409.

Klager krever standarderstatning EUR 250, samt refusjon av utgifter til ny flybillett.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Wizz Air har ikke avgitt uttalelse til nemnda angående saken.

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 unnlatt å svare nemnda.

Nemnda legger til grunn at W6 2580 fra Torp til Riga den 3. juli 2022 ble kansellert.

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. Wizz Air

har ikke svart nemnda og nemnda legger dermed til grunn at klager har krav på standarderstatning med EUR 250.

Det følger av fast nemndspraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at klager kan kreve refusjon av utgifter til omruting gjort på egenhånd dersom selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen. Klager ble ikke tilbudt omruting og måtte omrute seg selv. Nemnda bemerker at klager ikke har krav på både refusjon av opprinnelige billetter og refusjon av nye billetter, da passasjeren ikke skal reise gratis. Nemnda mener derfor at Wizz Air skal refundere utgiftene til ny flybillett GBP 486,51, med fradrag av opprinnelig billett NOK 409.

Nemnda bemerker for øvrig at det ut ifra sakens dokumenter ikke fremgår at Wizz Air har informert klager om sine rettigheter, slik de er forpliktet til etter forordningens artikkel 14.

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 betaler standarderstatning til klager med EUR 250, samt refunderer GBP 486,51 med fradrag av NOK 409.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Lydia Johansson (SAS)

Maricor Maglasang (American Express Travel)