

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstra utgifter som følge av kansellering.

Dato

16.05.2023

Saksnummer

2022-02849

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Fire personer skulle reise med Wizz Air fra London Gatwick til Roma den 4. juli 2022 med avgang kl. 11:30. Klager våknet opp på hotell ved Gatwick den 4. juli da han mottok melding kl. 03:51 og kl. 07:19 om at flyvningen var kansellert, og at de kunne kontakte Wizz Air for refusjon av billetter. Klager hadde forhåndsbestilt hotell i Roma, og kjøpte nye flybilletter fra London Heathrow til Roma med avgang den 5. juli. Klager hadde utgifter til transport mellom Gatwick og Heathrow, og hotellopphold 1 natt ved Heathrow, og innkjøp av mat. Klager har sendt selskapet kopi av kvitteringer på alle utgifter som kreves refundert.

Wizz Air har bekreftet at de vil utbetale 1000 EUR. I tillegg vil de refundere 268 EUR som er ekstrakostnader direkte knyttet til kansellering i tråd med EU-forordning 261/2004. Klagers krav er erstatning på til sammen 24 913 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Wizz Air har ikke inngitt tilsvaret 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 til grunn at W6 5781 den 4. juli 2022 fra London til Roma ble kansellert av Wizz Air og at klager mottok beskjed om dette på 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 blitt truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7. Wizz Air har ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager med reisefølge har rett på 250 EUR hver i standarderstatning grunnet kanselleringen. Da de var fire reisende blir det tale om 1000 EUR. Slik nemnda oppfatter det har Wizz Air også erkjent dette. Dersom klager fortsatt ikke har mottatt standarderstatningen anbefaler nemnda at Wizz Air utbetaler summen uten ytterligere forsinkelser.

Ved kansellering har passasjerer i tillegg valget mellom omruting eller refusjon av flybillettene, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Basert på klagers forklaring fikk klager kun tilbud om refusjon og ikke noe omrutingstilbud. Wizz Air har ikke fremmet noe tilsvarende og imøtegått dette. 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 selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen. Nemnda mener at dette er tilfellet i denne saken. Nemnda anbefaler at Wizz Air dekker klagers nye flybilletter fra London til Roma. Ifølge fremlagt dokumentasjon kostet disse 1461,03 GBP/1686,17 EUR. Passasjerer skal ikke reise gratis. Dersom klager har mottatt refusjon for de opprinnelige ubenyttede Wizz Air-billettene kan det gjøres fratrekk for dette.

Klager har fremmet krav om dekning av kostnader til transfer, overnatting og mat i påvente av ny flyvning neste dag. Nemnda mener at Wizz Air plikter å dekke dette i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 9, jf. artikkel 5. Kostnaden for ekstra hotellnatt i London var på cirka 3148,98 NOK (i overnattingsstedets valuta 263,06 GBP). Kostnaden for mat var på 438,97 NOK/35,53 GBP og transfer 998,55 NOK/81 GBP. Nemnda anbefaler at Wizz Air dekker disse. For ekstrakostnader knyttet til kanselleringen har Wizz Air tilbudt 268 EUR. Dersom klager har mottatt dette kan Wizz Air gjøre fratrekk for summen ved refusjon av ekstrakostnadene.

Nemnda vil avslutningsvis vurdere om klager har rett på dekning av forhåndsbestilt ubenyttet hotell i Italia. Tap i form av forhåndsbestilt hotell på destinasjonen er ikke direkte regulert i EU-forordning 261/2004. Et flyselskap er imidlertid ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, inkludert kansellering, etter luftfartsloven § 10-20 / Montrealkonvensjonen artikkel 19, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09). Tapet må være en direkte eller indirekte følge av forsinkelsen, og det må være påregnelig. Nemndas flertall - lederen og bransjerepresentantene - mener at klager ikke har rett på dekning av forhåndsbestilt ubenyttet hotell i Italia. Et slikt tap er etter nemndas oppfatning ikke påregnelig for flyselskapet hvor klager kun har kjøpt flybilletter.

Mindretallet - forbrukerrepresentantene - mener at et slikt tap er påregnelig.

Mindretallet viser til at det er svært vanlig at en passasjer har forhåndsbestilt hotell på

destinasjonen. Ved kansellering av en flyreise vil det være en nærliggende konsekvens at passasjerer helt eller delvis ikke vil kunne nyttiggjøre seg av forhåndsbestilte hotellreservasjoner. Mindretallet mener følgelig at det foreligger en påregnelig og adekvat årsakssammenheng mellom kanselleringen og klagers tap. Slike tap har også i tidligere nemndspraksis blitt ansett for å være påregnelige skadefølger, se blant annet FLYKN-2021-648, FLYKN-2021-692 og FLYKN-2021-1464. Imidlertid har klager i dette tilfellet ikke lidt noe tap utover det standarderstatningen er ment å dekke. Etter mindretallets syn skal derfor erstatningskravet for tapt hotelldøgn samordnes med standarderstatningen jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 12. Resultatet blir at klager ikke har rett på ytterligere erstatning enn det som følger av standarderstatningen.

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 på 250 EUR per person dersom ikke allerede gjort, i tillegg til å dekke kostnader til nye flybilletter, mat, transfer og ekstra overnatting i London.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Lydia Johansson (SAS)