

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for ekstra kostnader som påløp grunnet endret rutetid.

Dato

30.01.2017

Saksnummer

2016-00326

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Stavanger til Gdansk den 5. mai 2016.

Den 4. april 2016 endret Wizz Air den opprinnelige avgangen fra Stavanger den 5. mai, til ny avgang en dag tidligere den 4. mai kl. 08:20. Klager måtte ta en dag ekstra ferie grunnet en dag ekstra med opphold i Gdansk.

Klager krever på dette grunnlag at Wizz Air erstatter de ekstra kostnadene denne endringen medførte for klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen med W6 1748 den 5. mai 2016 ble kansellert den 10. mars. Klager ble informert om kanselleringen via e-post den 10. mars. Selskapet viser til Artikkel 5 i EU-forordningen 261/2004, hvor det fremgår at passasjerer ikke har krav på standarderstatning hvis flyselskapet informerer om kanselleringen minst to uker før avreisedato.

Videre bemerker Wizz Air at klager aksepterte ruteendringen som ble gjort den 19. april 2016. Selskapet viser her til at klager har blitt informert om betingelsene og det utheves særlig: «ved en endring av flytiden eller ruten, og passasjerer godtar endringene i enhver form, vil kontrakten mellom passasjerer og Wizz Air anses endret tilsvarende.»

Wizz Air kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Partene er enige om at klageren fikk informasjon om ruteendringen mer enn to uker før den avtalte flygningen. Ruteendringen gjaldt bare utreisen og ikke returen 08.05.2016.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf artikkel 7 med mindre flyselskapet informerer om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Ettersom Wizz Air ga passasjerer informasjon om kanselleringen mer enn to uker før den avtalte flygningen i dette tilfellet, er det ikke aktuelt med standarderstatning. Dette ser eller ikke ut til å være krevd lenger.

Forordningen begrenser imidlertid ikke den reisendes rett til erstatning på annet grunnlag, jf artikkel 12.

Ruteendringer forekommer hos de fleste flyselskapene fra tid til annen. De fleste forbeholder seg retten til dette. Nemnda anser dette kjent. Ruteendringer vil på den andre siden kunne skape problemer og tap for passasjerene. Etter nemndas vurdering må flyselskapene være ansvarlige for påregnelig tap som følge av ruteendringer enten de har forsøkt å begrense dette ansvaret i vilkårene sine eller ikke, jf eksempelvis FLYKN-2012-232 og FLYKN-2015-1171.

I denne saken førte ruteendringen med nødvendighet til en ekstra natt på hotell i Polen for klageren og hans reisefølge, til sammen 9 personer. Klageren har krevd denne merutgiften erstattet med PLN 4 699,20. Beløpet er dokumentert og ser ikke ut til å være bestridt. Nemnda anbefaler at flyselskapet erstatter denne utgiften.

Nemnda anbefaler ikke at klageren får erstatning for tapt feriedag. Han fikk informasjon om kanselleringen i god tid og således hatt mulighet til å avverge dette tapet.

Klageren har også krevd merutgiftene til mat og forfriskninger erstattet. Utgiftene til dette er ikke dokumentert. Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall i vurderingen av om han skal få dekket dette.

Flertallet - lederen og forbrukernes representanter - mener at klageren skal få dekket merutgiftene til mat og forfriskninger. Flertallet betviler ikke at han og reisefølget har blitt påført slike utgifter. Flertallet foreslår at disse merutgiftene dekkes med NOK 600 per person.

Mindretallet - flyselskapenes representanter - mener at denne delen av kravet ikke er dokumentert, og anbefaler derfor ikke at det dekkes.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at flyselskapet erstatter klagerens merutgifter til hotell med PLN 4 699,20, samt mat og forfriskninger med NOK 600 per person.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Bente Foshaug (Forbrukerrådet)
Camilla Rise (NHO luftfart)
Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)