

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

21.04.2020

Saksnummer

2019-03264

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans kone skulle sammen med fire andre reise hjem fra Gdansk til Ålesund den 5. mai 2019 kl 14.55 med ankomst kl 16.55. Ved ombordstigning ble klager informert om at han måtte stå igjen da flyet var overbooket. Klager og hans kone ville ikke skille lag, hun valgte derfor å bli igjen sammen med sin mann.

Klager ble tilbudt standarderstatning og hotell kun for seg selv. Videre ble han tilbudt ny billett hjem først den 10. mai, fem dager senere. Klager fant dette tilbudet uakseptabelt, og bestilte på egen hånd nye billetter påfølgende dag via København og Oslo. Klager og hans kone ankom endelig bestemmelsessted 28 timer forsinket.

Klager stiller seg kritisk til kundebehandlingen i denne situasjonen. Videre undrer han seg over hvorfor flyselskapet ikke spurte etter frivillige som ville stå igjen mot 250 euro, slik andre flyselskap gjør.

Klager krever følgende fra Wizz Air:

- standarderstatning 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004
- full refusjon av ubenyttet billett med Wizz Air (2 x 807 kroner)
- sjekk-inn gebyr på flyplassen som ikke ble benyttet, 71 euro for to personer.
- nye billetter med SAS (2 x 3 478 kroner)
- tapt arbeidsfortjeneste klager: kroner 3 461
- tapt arbeidsfortjeneste klagers kone: kroner 2 013,45

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Wizz Air beklager hendelsen og har refundert klagers ubenyttede billett, samt utbetalt standarderstatning. Wizz Air ønsker også å refundere mellomlegget mellom klagers nye og opprinnelige billett, 2 245,71, samt eventuelle utgifter til telefon, mat og drikke i ventetiden.

Wizz Air kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning og refusjon av hans kones utgifter, dette da hans kone ikke ble nektet ombordstigning, men frivillig valgte å bli igjen.

I henhold til Wizz Airs generelle transportvilkår § 17.1.6, er Wizz Air ikke ansvarlig for følgeskader som tapt arbeidsinntekt.

Wizz Air kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som er refundert og tilbudt.

Nemnda bemerker

Etter EU-forordning 261/2004 skal flyselskapet gi passasjerer som nektes ombordstigning mot sin vilje, jf artikkel 4, standarderstatning i samsvar med artikkel 7, tilbud om refusjon av flybillettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, jf artikkel 8, og nødvendig hotellinnkvartering, jf artikkel 9. Standarderstatningen er ment å kompensere for både økonomisk og ikke-økonomisk skade.

Etter nemndas syn har klagers kone i denne saken ikke krav på standarderstatning eller forpleining, da hun av fri vilje valgte å bli igjen med sin mann. Det fremkommer ikke noe i saken som tyder på at klager hadde behov for assistanse eller hjelp til å klare seg på egen hånd. Nemnda har forståelse for at klager og hans kone ville reise sammen, men dette gir ikke grunnlag for erstatning.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold i krav om standarderstatning for sin kone eller refusjon av sin kones utgifter.

Klager mottok forpleining, men tapte arbeidsinntekt. Han har fremlagt bekreftelse fra arbeidsgivere på at dette til sammen utgjorde kroner 3 461 for én dag.

I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig.

Wizz Air har ikke forklart eller dokumentert hva som var årsaken til overbookingen. Flyselskapet kan dermed ikke sies å ha godtgjort at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet. Selskapet er dermed ansvarlig for det tap klager led som følge av forsinkelsen.

I henhold til EU-forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter artikkel 12 kan standarderstatning etter EU-forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Etter fast praksis gjøres det et slikt fratrekk. Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjeren også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne overstiger standarderstatningen som i nærværende sak, kommer standarderstatningen til fradrag.

Klager har etter dette bare krav på å få utbetalt den delen av den individuelle erstatningen som overskyter standarderstatningen. I tillegg har klager krav på å få utbetalt mellomlegget mellom klagers nye - og opprinnelige billett, NOK 2 245,71, samt eventuelle rimelige utgifter til telefon, mat og drikke i ventetiden slik selskapet har sagt seg villig til.

Saken ble behandlet av en forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften § 5-5-(5).

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Wizz Air erstatter klagers tap av arbeidsinntekt med kroner 3 461 med fradrag av 250 euro.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Camilla Dragvoll (Fredrikstad og Oslo FagAkademi)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)