

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og dekning av utgifter/tap grunnet kansellert flyvning.

Dato

27.04.2023

Saksnummer

2022-02576

Tjenesteytere

Wizz Air

Kiwi.com

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fire personer) skulle reise fra Burgas til Torp via Krakow den 8. august 2022. Reisen var bestilt via byrået Kiwi.com. Flyvningen med Wizz Air fra Burgas til Krakow (Wizz Air rutenummer W65090) skulle gå kl. 16:10 den 8. august 2022. Kl. 00:30 på avreisedagen fikk klager en e-post om at denne var kansellert. De fikk ny flyvning kl. 09:35 på morgenen. Klager var heldig og så endringen. De pakket og dro til flyplassen kl. 06:00 om morgenen den 8. august 2022. Ved ankomst på flyplassen sto ingen av flyvningene på tavlen. I informasjonsskranken fikk klager beskjed om at det ikke var noen flyvninger til Krakow denne dagen.

Etter en syv-timers lang prosess med hjelp fra Kiwi.com over telefon, ble klager med reisefølge omdirigert til en ankomst i Norge to døgn senere enn planlagt. Den nye ruten var fra Burgas til Krakow den 9. august kl. 22:20, landing i Krakow kl. 23:40, og deretter videre fra Krakow til Torp den 10. august kl. 15:00. De landet på Torp kl. 16:25.

Det er fremsatt krav om standarderstatning på 4000 NOK i henhold til EU-forordning 261/2004. I tillegg er det fremsatt krav om dekning av hotell i Bulgaria (1400 NOK), matutgifter (500 NOK), flyplasstransport (500 NOK) og tapt arbeidsfortjeneste (2774 NOK).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Hverken Kiwi.com eller Wizz Air har fremmet tilsvaer til Transportklagenemnda. Til klager direkte har Wizz Air svart at flyvningen ble forsinket/kansellert grunnet uventede omstendigheter.

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.

Slik nemnda oppfatter det skjedde det en ruteendring på Wizz Air sin flyvning W65090. Flyvningen ble endret fra å skulle gå kl. 16:10 til å skulle gå 09:35, men i realiteten var flyvningen fullstendig kansellert. En ruteendring som dette innebærer kansellering av en avtalt flygning.

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid, eller med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dette gjelder enten flyreisen er kjøpt direkte fra flyselskapet eller fra en formidler, jf EU-domstolens dom av 11.05.2017 (Krijgsman – SLM).

Det er flyselskapet som har bevisbyrden for å godtgjøre at uregelmessigheten skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, samt at en passasjer eventuelt ble informert om endringen mer enn to uker før avreise. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 punkt 3 og 4. Wizz Air har ikke fremmet tilsvarende til nemnda, og har således ikke godtgjort noen av disse alternativene. Klager med reisefølge har derfor rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Klager har krevd 4000 NOK (400 EUR) per person i standarderstatning. Slik nemnda ser det var imidlertid flyvningen fra Burgas til Krakow og flyvningen fra Krakow til Oslo på to separate billetter/reiser satt sammen av Kiwi.com. Det vises til fremlagt bookingbekreftelse som viser separate PNR/reservasjonsnumre for de to flyvningene. Standarderstatningen skal etter nemndas oppfatning derfor kalkuleres etter avstanden mellom Burgas og Krakow (strekningen som ble innstilt). Klager med reisefølge har med dette rett på 250 EUR per person (totalt 1000 EUR), jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 7 punkt 1 bokstav a), jf. punkt 4.

Klager har i tillegg fremmet krav om dekning av hotellopphold, mat og flyplasstransport. I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 9 har en ved kansellering rett på dekning av slike kostnader. Måltidene/forfriskningene skal stå i rimelig forhold til ventetiden og hotellinnkvartering skal dekkes der en eller flere overnattinger er nødvendig. Klager har også etter denne bestemmelsen rett til transport mellom lufthavnen og innkvarteringsstedet. Nemnda mener at klager i henhold til EU-forordningen har rett på dekning av utgiftene som oppsto under ventetiden i Burgas. Wizz Air anbefales å dekke den ekstra hotellnatten i Burgas (i henhold til fremlagt kvittering 276,17 BGN).

For matutgifter og hotelltransport har klager anført at de betalte med cash og ikke fikk kvitteringer. Klager har anført kostnaden for hotelltransport til 50 EUR. Nemnda mener dette fremstår som en rimelig og sannsynliggjort kostnad for fire personer tur/returflyplass i Burgas og anbefaler at Wizz Air dekker denne. For mat er det anført cirka 50 EUR. Den nye avgangen fra Burgas gikk ikke før sent på kvelden den 9. august. Nemnda mener med dette at 50 EUR fremstår som en rimelig og sannsynlig sum for mat for fire personer i denne ventetiden.

Klager har til slutt fremmet krav om dekning av tapt arbeidsinntekt pålydende 2774 NOK.

Nemnda mener at klager har sannsynliggjort at hun hadde tapt arbeidsinntekt tilsvarende det anførte beløp. Etter luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19 er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport 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 for dem. Slik nemnda ser det foreligger det årsakssammenheng mellom den forsinkede ankomsten og klagers tap i form av tapt arbeidsinntekt. Wizz Air har ikke sannsynliggjort at alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet ble tatt, eller at dette ikke var mulig for dem.

Anvendelsen av EU-forordningen skal ikke berøre en passasjers rett til ytterligere erstatning. Erstatning gitt i henhold til EU-forordning 261/2004 kan imidlertid trekkes fra en slik erstatning, jf. forordningens artikkel 12. Etter dagens kurs utgjør 250 EUR cirka 2 787,08 NOK. Som følge av dette vil klagers tap i tråd med artikkel 12 anses konsumert av standarderstatningen på 250 EUR så fort denne utbetales.

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 250 EUR per person (1000 EUR), samt dekker kostnad til hotell (276,17 BGN) mat (50 EUR) og hotell-flyplass-transport i Burgas (50 EUR). I tillegg anbefales at klager tilstås erstatning for tapt arbeidsinntekt med 2774 NOK, som samordnes med standarderstatningen på 250 EUR.

Edvard Os (leder)
Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
Gustav Norman (Forbrukerrådet)
Lydia Johansson (SAS)