

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter grunnet kansellering.

### Dato

30.01.2017

### Saksnummer

2016-00237

### Tjenesteytere

Wizz Air

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise i oktober 2015, fra Stavanger til Riga den 26. august 2016 med W6 2584.

Påsken 2016 informerte flyselskapet om at den aktuelle ruten var blitt lagt ned, og klager fikk valget mellom refusjon av billettene eller ny tur.

Klager valgte derfor å bestille ny tur med Wizz Air med avreise fra Oslo til Riga den 26. august kl. 09:25 med BT152. Dette resulterte i at klager måtte selv booke billetter fra Stavanger til Oslo med Norwegian, og fikk derfor en ekstra kostnad pålydende kr 1 298 per person for fly tur/retur Stavanger - Oslo.

Klager krever at Wizz Air dekker kostnadene for flybillettene tur/retur Stavanger - Oslo.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

W6 2583 den 29. august 2016 og W6 2584 den 26. august 2016 ble kansellert som følge av «commercial reasons». Passasjerene ble informert via e-post den 23. mars 2016.

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 5 at dersom en flyvning innstilles skal passasjerene ha rett til erstatning fra det transporterende flyselskap i samsvar med artikkel 7, med mindre de opplyses om innstillingen minst to uker før planlagt avgangstid.

I denne saken ble klager informert om den innstilte avgangen flere måneder før planlagt avreisedag.

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

### Nemnda bemerker

Partene er enige om at klageren fikk informasjon om kanselleringen av de tre billettene som hun hadde bestilt med flyselskapet Wizz Air fra Stavanger til Riga 26.08.2016, så tidlig som i påsken 2016.

Kansellering kan gi rett til standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf artikkel 7, dersom flyselskapet ikke informerer om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Siden Wizz Air informerte om kanselleringen nær et halvt år før planlagt avgangstid, er nemnda enig med flyselskapet i at standarderstatning ikke er aktuelt. Klageren har da heller ikke krevd dette.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8. Omruting kan skje med eget eller annet selskap.

Klageren fikk valget mellom refusjon og omruting, og valgte det siste. Hun bestilte nye billetter med Air Baltic fra Oslo til Riga og har fått erstattet differansen i pris mellom billettene Oslo / Riga med Air Baltic og Stavanger /Riga med Wizz Air, men ikke billettene Stavanger / Oslo til 1 298 kroner per person. Det er denne utgiften hun har krevd dekket.

Nemnda mener at Wizz Air må dekke denne merutgiften også:

Klageren har bestilt reise fra Stavanger til Riga, men blitt omrutet til en reise fra Oslo til Riga. Etter nemndas syn vil ikke flyselskapet ha gitt klageren omruting "på tilsvarende transportvilkår" om selskapet ikke også erstatter utgiftene til reisen Stavanger - Oslo. Nemnda anbefaler således at Wizz Air gir erstatning for tre billetter a 1 298 kroner.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda fly anbefaler at Wizz Air erstatter klagerens utgifter med 3 894 kroner.

## **Nemndas representanter**

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bente Foshaug (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Camilla Rise (NHO luftfart)