

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kostnadsfri ombooking, subsidiært erstatning for tapt arbeidsinntekt som følge av ruteendring.

Dato

16.03.2021

Saksnummer

2020-03647

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Bergen med W61721 kl. 20:25 den 23. desember 2020. Planlagt returreise var den 2. januar 2021 kl. 17:05 med flyvning W61720. Den 22. oktober 2020 mottok klager en e-post fra Wizz Air om at det var blitt foretatt endringer i reiseplanen. Avgang fra Oslo ville nå være 23. desember kl. 20:10, og returreisen ville ha avgang kl. 18:35 den 2. januar 2021. Klager aksepterte endringene.

Den 17. november mottok klager enda en e-post fra Wizz Air med nye endringer i rutetidene. Avgang fra Oslo ville nå være 23. desember kl. 15:10, og returreisen ville ha avgang kl. 16:40 den 2. januar. Klager aksepterte endringene.

Den 19. november sendte klager en e-post til Wizz Air hvor han ba om en forklaring på hvorfor hans opprinnelige flyvning hadde blitt kansellert. Klager hadde da oppdaget at Wizz Air hadde satt opp en ny flyvning den 23. desember, som hadde avgang omtrent som hans opprinnelige flyvning. Klager mistenker at selskapet har kansellert den opprinnelige flyvningen for å fylle opp flyet tidligere på dagen. De har deretter satt opp ny flyvning på kvelden, og har da hatt mulighetene til å selge setene på nytt, samtidig som de har fylt opp sitt første fly.

Klager har vist til at han ikke har mulighet til å fly kl. 15:10 den 23. desember, da han ville være på jobb på dette tidspunktet. Klager ønsket å bli ombooket til den nye flyvningen som hadde blitt satt opp kl. 19:25, men selskapet krevde et gebyr for å ombooke klager.

Klager krever kostnadsfri ombooking til avgangen kl. 19:25. Subsidiært krever klager erstatning for tapt arbeidsinntekt som beløper seg til NOK 2 724,32, samt innsyn i opplysninger om hva som var årsaken til ombookingen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Wizz Air har vist til at det har blitt foretatt to planlagte ruteendringer. Den 17. november 2020 ble flyvning W61721 OSL-BGO den 23. desember 2020 blitt endret til W6-1717 OSL – BGO. Den 19. november ble den planlagte avgangstiden endret fra 15:10 til 15:15 lokal tid.

Den 17. november ble flyvning W6-1720 BGO – OSL planlagte avgangstid endret fra 16:40 til 16:45.

Wizz Air har vist til at klager har blitt informert om alle ruteendringer, samt at klager har akseptert ruteendringene.

Ettersom klager ble informert om endringene mer enn to uker før avreisedato, har ikke klager rett til standardkompensasjon etter EU 261/2004 artikkel 5 punkt 1 bokstav c.

I henhold til Wizz Airs retningslinjer, har klager ved ruteendringene fått valget mellom å bli ombooket på en annen flyvning, eller å få utstedt voucher tilsvarende 120 % av billettprisen. Klager har også blitt informert om at denne voucheren kunne utbetales, men da ville kun billettprisen refunderes og ikke de overskytende 20 %. Ettersom klager har akseptert ruteendringene via nettsiden til Wizz Air, er ikke disse andre alternativene lenger tilgjengelig.

Wizz Air informerer videre om at de ikke vil kompensere for tapt lønn eller tilsvarende i henhold til artikkel 17.1.6 i deres generelle befordringsvilkår.

Nemnda bemerker

Klager har blitt informert om endringene mer enn to uker før avgang, og det er derfor ikke grunnlag for standardkompensasjon etter EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7.

Det fremgår av EU-forordning artikkel 5 punkt 1 bokstav a at ved kansellering skal passasjeren tilbys assistanse av det transporterende luftfartsselskap i samsvar med artikkel 8. Etter artikkel 8 skal passasjeren få valget mellom refusjon eller omruting. Det fremgår av artikkel 4.2 i EUs tolkningsveiledning til EU-forordning 261/2004 at etter at klager har valgt enten refusjon eller ombooking, har ikke flyselskapet noen forpliktelser i tilknytning til det valgalternativet som ikke blir valgt.

Nemnda er av den oppfatning at Wizz Air i tilstrekkelig grad har informert klager om hvilke muligheter han hadde ved ruteendringen. Klager har akseptert ruteendringene, og nemnda kan ikke se at Wizz Air har ytterligere forpliktelser ovenfor klager.

Nemnda legger til grunn som opplyst av klager at flyvningen kl. 19.25 ikke var satt opp da klager aksepterte omrutingen. Nemnda kan ikke se at det finnes grunnlag for senere å kreve ombooking etter at det ble satt opp flere flyvninger.

Erstatning for økonomisk tap som følge av omruting kunne vært dekningsmessig etter luftfartsloven, men nemnda kan ikke se at klager har sannsynliggjort tapt arbeidsinntekt, da det ikke er fremlagt noen dokumentasjon for trekk i lønn den aktuelle dagen. Klager ville i tilfelle hatt plikt til å begrense sitt tap. Dette kunne vært gjort ved å betale kr 400 for omruting til senere flyvning. Dersom klager har tapt arbeidsinntekt og dokumenterer dette overfor Wizz Air, anbefaler nemnda derfor at Wizz Air dekker klagers tapt, oppad begrenset til kr 400.

Vedtak

Transportklagenemnda–fly anbefaler at Wizz Air dekker klagers tap med kr 400 dersom han dokumenterer trekk i lønn tilsvarende dette. Forøvrig anbefaler nemnda at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)