

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter etter kansellert avgang og manglende omruting.

### Dato

30.06.2022

### Saksnummer

2022-00506

### Tjenesteytere

Wizz Air

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge, totalt 4 voksne og 3 barn, hadde billetter med Wizz Air og skulle reise fra Ålesund til Gdansk den 17. juli 2019 med W61766 kl. 22.45. Flyvningen ble kansellert på grunn av teknisk feil kl. 22.00 på avreisedagen. Klager viser til bekreftelse på kanselleringen utstedt av Aviator på flyplassen i Ålesund.

Wizz Air omrutet passasjerene til ny avgang den 20. juli kl. 17.40 med W61784, men det var fra Oslo til Gdansk. På flyplassen fikk de beskjed om å selv ordne med billetter til Oslo og at dette ville bli refundert. Klager kjøpte derfor billetter med Norwegian fra Ålesund til Oslo den 20. juli kl. 06.30 og betalte totalt kr. 8617 for disse.

Klager viser også til fremlagte kvitteringer og krever totalt kr. 8884 refundert for utgifter til mat og diverse nødvendige varer i ventetiden på ny avgang dagen fra den 17. til den 20. juli.

Klager sendte en klage til Wizz Air og fremsatte krav om refusjon av utgiften til billetter med Norwegian samt utleggene i ventetiden. I tillegg krevde hun standarderstatning på 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004 for kansellert avgang fra Ålesund til Gdansk.

Wizz Air har refundert kr 1685,90 i henhold til kvitteringene, men vil ikke refundere billettene med Norwegian eller utbetale standarderstatning.

Klagekorrespondansen hos Wizz Air tok et helt år. Klager sendte deretter klagen over til det polske luftfartstilsynet: Derfra fikk hun svar etter 1½ år om at hun måtte sende klagen til det norske klageorganet, altså Transportklagenemnda. Klager viser til korrespondansen med flyselskapet datert september/oktober 2019 og avviser Wizz

Airs påstand i sitt tilsvaer til Transportklagenemnda om at hun har klaget for sent til flyselskapet.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Wizz Air viser til sine reisevilkår, som hver kunde må akseptere før de fullfører en bestilling og betaling av billetter, og klagefristen som fremgår av punkt 18.3:

"18.3. Limitation of Actions

18.3.1. YOUR RIGHT TO MAKE ANY CLAIM OF ANY NATURE WHATSOEVER (INCLUDING CLAIMS FOR COMPENSATION UNDER REGULATION 261) AGAINST US SHALL BE EXTINGUISHED IF YOU DO NOT BRING AN ACTION WITHIN 2 YEARS FROM THE DATE OF ARRIVAL AT THE DESTINATION, OR FROM THE DATE ON WHICH THE AIRCRAFT OUGHT TO HAVE ARRIVED, OR FROM THE DATE ON WHICH THE CARRIAGE STOPPED."

Vilkårene er basert på ungarsk lov og Wizz Air viser videre til følgende:

"Article 21. CHOICE OF LAW AND JURISDICTION

20.3. UNLESS OTHERWISE PROVIDED BY THE CONVENTION OR ANY MANDATORY PROVISIONS OF ANY APPLICABLE LAW:

a) THESE GENERAL CONDITIONS OF CARRIAGE AND ANY CARRIAGE WHICH WE AGREE TO PROVIDE YOU WITH (IN RESPECT OF YOURSELF AND/OR YOUR BAGGAGE) SHALL BE GOVERNED BY THE LAWS OF HUNGARY; AND

b) ANY DISPUTE BETWEEN YOU AND US CONCERNING OR ARISING OUT OF SUCH CARRIAGE IN ANY WAY WHATSOEVER SHALL BE SUBJECT TO THE NONEXCLUSIVE JURISDICTION OF THE COURTS OF HUNGARY. "NONEXCLUSIVE JURISDICTION" MEANS THAT YOU MAY BRING A CLAIM AGAINST US IN A JURISDICTION OUTSIDE OF THE COURTS OF HUNGARY."

Wizz Air viser videre til at EU-domstolen i sak C-139/11 Cuadrench Moré fastsatte at det er hver enkelt medlemsstats egne regler om søksmålsfrister som gjelder for krav i henhold til EU-forordning 261/2004.

Foreldelsesfristen i Ungarn er 5 år, men dersom partene i en skriftlig kontrakt har blitt enige om andre frister vil disse gå foran. Avtalen mellom klager og Wizz Air er en slik kontrakt. Da flyvningen W6 1766 fra Ålesund til Gdansk skulle gått den 17. juli 2019 og Transportklagenemnda har sendt klagen over til Wizz Air den 29. mars 2022, er den kommet inn for sent og ingen erstatning vil utbetales klager.

### **Nemnda bemerker**

Transportklagenemnda er Norges klageorgan i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 16. I forordningens forale punkt nr. 1 er det uttrykt at det skal sikres et høyt

beskyttelsesnivå for passasjerene, samt at det bør tas fullt hensyn til de allmenne kravene til forbrukervern.

I henhold til saksdokumentene fremlagt av klager, hadde hun klagekorrespondanse med Wizz Air i september/oktober 2019, det vil si 1-2 måneder etter den planlagte reisen 17. juli 2019. Etter at hun ikke fikk medhold i sine krav overfor flyselskapet ble klagen brakt inn for det polske klageorganet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 16, men der fikk hun først svar etter 1½ år om at rett klageorgan var i Norge siden avreiseflyplassen for den kansellerte flyvningen ligger der.

Det norske klageorganet har, av hensyn til passasjerene/forbrukerne i denne saken og fordi det er en passasjers rett å få saken vurdert av det klageorganet der hendelsen oppsto, akseptert å behandle klagen. Nemnda bemerker at klager, som har bopel i Norge og alminnelig verneting her, kan velge verneting i Norge etter tvisteloven § 4-5 nr. 7. Kravet er etter nemndas mening ikke foreldet etter norske regler, og eventuelle begrensninger i selskapets standardvilkår knyttet til forbrukers rett til å fremme krav mot selskapet som følge av kansellering vil etter nemndas oppfatning ikke kunne håndheves overfor en norsk forbruker, jf. avtaleloven § 37.

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7. Wizz Air har verken kommentert eller dokumentert årsaken til kanselleringen av W61766 den 17. juli 2019, men flyselskapets representant på flyplassen i Ålesund, Aviator, har utstedt en bekreftelse til klager der årsaken er oppgitt til teknisk feil. En teknisk feil er generelt ikke en ekstraordinær begivenhet, helt utenfor flyselskapets kontroll, i forordningens forstand, jf. EU domstolens dommer i sakene C-549/07 Wallentin-Hermann, C257/14 van der Lans og C-832/18 Finnair. Nemnda legger etter dette til grunn av klager og hennes medreisende har rett til standarderstatning på 250 euro per person.

Kansellering gir videre passasjerer rett til valget mellom refusjon og omruting jf. artikkel 8. Klager ønsket omruting, men Wizz Air tilbød dem kun en ny reise fra Oslo til Gdansk tre dager senere. På spørsmål fra klager på hvordan de skulle komme seg fra Ålesund til Oslo fikk hun til svar at de måtte selv kjøpe billetter og deretter få disse refundert av flyselskapet. Nemnda bemerker at klager og hennes medreisende fikk en mangelfull omruting og de vil derfor ha krav på full refusjon av utgiften på kr. 8617 til kjøp av billetter med Norwegian fra Ålesund til Oslo for å kunne gjennomføre reisen.

Passasjerer har ved forsinkelser krav på å få mat i ventetiden, jf. forordningens artikkel 9 bokstav a. Dersom passasjerer har lagt ut for forpleining selv, har de rett til å få dekket utgifter som er nødvendige, rimelige og passende ventetidens lengde tatt i betraktning, jf. EU-domstolens avgjørelse i C-12/11 (MCDonagh).

Passasjerene har en tapsbegrensingsplikt når man går til anskaffelse av mat i ventetiden. Klager bor i Ålesund og har ikke anført eller fremlagt noen kvittering på at de måtte bo på hotell i ventetiden. Nemnda kan ikke se at flyselskapet har noen plikt til å dekke utgifter til forpleining når klager bor hjemme. Wizz Air har dessuten allerede refundert kr. 1686, og nemnda kan ikke se at klager har noen rett på ytterligere dekning av utgifter.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Wizz Air utbetaler standarderstatning på 250 euro per person, totalt 1750 euro, samt refunderer klagers utgift til omruting med kr. 8617. Forøvrig anbefaler nemnda at klager ikke gis medhold i sitt krav.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

Gøran Jenssen (Widerøe)