

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om at tilgodehavende beløp overføres til Wizz Air konto uten utløpstid.

### Dato

16.03.2021

### Saksnummer

2020-03386

### Tjenesteytere

Wizz Air

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle fly fra Bergen til Gdansk den 22. april 2020 med Wizz Air (tur/retur-billett). Klagers flyvning ble kansellert grunnet Covid-19. I forbindelse med dette ba hun om refusjon av billettene. Hun fikk kravet innvilget den 17. mars 2020 og samtidig beskjed om at pengene ville betales til hennes Wizz Air-konto. Hun ble i tillegg opplyst om at det kunne ta noe tid før det ville vises på saldoen grunnet situasjonen.

Klager sjekket innimellom, men så aldri pengene på kontoen. Den 19. oktober 2020 sendte klager derfor første mail til Wizz Air for å høre hvor beløpet var blitt av. Klager fikk til slutt beskjed om at beløpet ble satt inn den 20. mars 2020 og ført tilbake den 17.05.2020 (Expired-dato). Alt dette midt i en pandemi hvor både Norge og Polen var stengt ned og ingen flyvninger var mulig. Klager har foreslått at hennes tilgodehavende blir stående på hennes konto uten utløpstid, og mener dette er et godt tilbud.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers flyvninger W6-1745 fra Bergen til Gdansk den 22. april 2020 og W6-1745 fra Gdansk til Bergen den 28. april 2020 ble begge kansellert av kommersielle årsaker. Informasjonen er tilgjengelig på Wizz Air sine hjemmesider og i mobilappen ved innlogging. I henhold til Wizz Air sine befordringsvilkår har passasjerer tre alternativer ved flyforstyrrelser:

- Ombooking til en annen flyvning operert av Wizz Air på samme eller sammenlignbar rute innen 14 dager eller 60 dager etter planlagt avgangstid på den forsinkede/kansellerte flyvningen (avhengig av tilgjengelighet).
- Kansellering av reservasjonen og forespørsel om kreditt på kundekontoen (Wizz Account) [...]
- Etter 120% Wizz-kreditt er satt inn, kan passasjerer konvertere til 100% refusjon enten via bankoverføring eller til original betalingsmetode i stedet for Wizz-kreditt.

Den 17. mars 2020 kontaktet klager Wizz Air og ba om refusjon i henhold til alternativ b). 1 932 NOK ble satt inn på klagers Wizz Air-account den 20. mars.

I kanselleringstilfeller skal passasjerer informeres minst to uker før avgangstid. Ettersom flyinformasjonen har vært tilgjengelig online og passasjerer forespurte refusjon mer enn en måned før flyvningen finner ikke Wizz Air å ha opptrådt i strid med EU-forordningen, da Wizz Air er pålagt å utbetale kompensasjon i tilfeller hvor informasjon ikke er sendt ut mindre enn to uker før avgangstiden, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Wizz Air kan se at klager opprinnelig bestilte "Wizz Air Plus Bundle" som inkluderer Wizz-flex-service. Det vises til Wizz Air sine vilkår hvor det står:

"iii. The following service fees are non-refundable: The WIZZ Flex service fee.

e. The amount for the cancelled booking is refunded to the WIZZ-account of the booking holder within 72 hours notwithstanding the number of passengers in the given booking. If the booking is cancelled with the WIZZ Flex service, the amount paid for the cancelled booking cannot be refunded to the bank account or credit card it was originally paid from.

f. The refunded amount can be used within 90 days from the date of the refund. The departure date of the new flights booked using the refunded amount, does not need to fall within this time period."

I henhold til ovenstående utløp kreditten den 19. juni 2020 (90 dager regnet fra refusjonen) og er ikke tilgjengelig lenger. Som en kan se er det slik at dersom passasjerer ønsker å bruke kreditten til å foreta en ny booking, må ikke avgangsdato for ny flyvning booket ved bruk av refundert beløp falle inn under denne tidsperioden. Gebyret/avgiften for Wizz Flex- service er ikke-refunderbar i henhold til flyselskapets vilkår, som passasjerer må akseptere ved bookingen.

### **Nemnda bemerker**

Slik nemnda ser det var klagers flyvninger kansellert fra flyselskapets side på tidspunktet klager forespurte refusjon av billettene. Kanselleringen utløser dermed rettigheter etter EU-forordning 261/2004.

Flyvningen ble kansellert mer enn to uker før avgang, og kansellering gir dermed ikke standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. forordningens artikkel 8. Den 13. mai 2020 kom EU-kommisjonen med en anbefaling om at verdikuponger aksepteres som et alternativ til refusjon i form av penger under covid-19-pandemien. Det understrekes likevel i samme anbefaling at refusjon i form av verdikuponger kun er mulig så lenge passasjerer har gitt sitt samtykke til dette. Nemnda kan ikke se at klager har gitt slikt samtykke.

Klagers faktura viser at det ble betalt totalt 2 142 NOK for bookingen. Slik nemnda ser det var 1 932 NOK beløpet for selve billetten, mens 210 NOK var en sum betalt for en service-pakke hos Wizz Air. Wizz Air har her vist til sine vilkår, hvor det står at WIZZ Flex service fee ikke er refunderbar. Det står i tillegg i punkt iii) e) at " If the booking is cancelled with the WIZZ Flex service, the amount paid for the cancelled booking cannot be refunded to the bank account or credit card it was originally paid from". Slik nemnda ser det hadde klager i dette tilfellet rett på refusjon etter EU-forordning 261/2004, da flyvningen var kansellert. Nemnda mener på dette grunnlag at klager ikke kan anses å ha avbestilt reisen ved å bruke servicepakken, og at beløpet dermed kan overføres til hennes bankkonto/kredittkort som ble benyttet ved kjøpet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

Det står i Wizz Airs vilkår at beløpet for servicepakken ikke er refunderbart. Nemnda mener klager derfor ikke har rett på de 210 NOK betalt for denne. Nemnda anbefaler imidlertid at Wizz Air refunderer billettprisen til klager på totalt 1 932 NOK, sett i lys av at flyvningene var kansellert, og klager da har rett på refusjon etter forordningens artikkel 8. Partene står fritt til å eventuelt avtale en annen alternativ løsning dersom dette er ønskelig.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Wizz Air utbetaler 1 932 NOK til klager.

### **Nemndas representanter**

Eva Schei (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)