

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter til ny billett som følge av kansellering.

### Dato

27.03.2023

### Saksnummer

2022-02316

### Tjenesteytere

Wizz Air

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise den 10. september 2022 med W68144 fra Bergen til Kaunas med avgang kl. 17:20.

Klagers flyvning ble kansellert på avreisedagen, noe klager selv fant ut.

Klager ble tilbudt ny reise 4 dager senere, noe klager avslo.

Klager kjøpte ny billett med Norwegian for reise den 11. september 2022.

Etter at klager sendte krav til Wizz Air, har selskapet informert om at kanselleringen skyldtes værforhold, og at dette var en ekstraordinær hendelse.

Klager krever standarderstatning, refusjon av ubenyttet billett, samt differansen av merkostnaden til ny flybillett med Norwegian.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Wizz Air har ikke inngitt tilsvarende svar til nemnda.

### 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, tredje ledd. Wizz Air har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda og nemnda legger derfor klagers anførsler til grunn.

Nemnda legger til grunn at W68144 fra Bergen til Kaunas den 10. september 2022 ble kansellert.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Wizz Air har ikke fremmet tilsvaer, og har således ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har dermed krav på standarderstatning med 250 euro.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8.

Klager ble tilbudt omruting til ny avgang fire dager senere enn planlagt. Vurderingen av om flyselskapets omrutingstilbud er tilstrekkelig, avhenger av en helhetsvurdering der blant annet tid, kostnader, tilgjengelig transport og passasjerens individuelle behov for å ankomme til et bestemt sted til et bestemt tidspunkt kan spille inn. Omrutingsplikten er ikke begrenset til flyvninger med eget flyselskap. Passasjerer må imidlertid gi flyselskapet rimelig tid til å arrangere omrutingen. Det følger av fast nemndpraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at klager kan kreve refusjon av utgifter til omruting gjort på egenhånd dersom selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen.

Wizz Air har ikke fremmet tilsvaer med begrunnelse eller forklaring på hvorfor det eventuelt ikke var mulig å booke om klager til en tidligere flyvning. Nemnda mener at Wizz Air sitt tilbud om avgang fire dager senere ikke kan regnes som tilstrekkelig etter EU-forordning 261/2004. At klager klarte å omrute seg selv dagen etterpå viser også at tidligere omruting var mulig.

Ettersom flyselskapet ikke har tilbudt klager omruting i tråd med forordningen, anbefaler nemnda at Wizz Air dekker kostnadene til ny flybillett med Norwegian, 1433 kr. eventuelt med fratrekk for refusjon av opprinnelig billett dersom denne har blitt refundert.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Wizz Air betaler standarderstatning med 250 euro og refunderer klagers kostnad til ny flybillett 1433 kr, eventuelt med fratrekk av kostnadene til opprinnelig billett dersom denne har blitt refundert.

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)  
Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)  
Sølvi Hagen (Ticket)  
Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)