

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klager krever å få dekket sine dokumenterte utgifter på kr 7.952 og kr 1.200 til mat på grunn av at returflyet fra Budapest til Oslo/Torp ble kansellert.

Dato

20.01.2010

Saksnummer

213/09F

Tjenesteyter

Wizz Air Hungary

Klager krever å få dekket sine dokumenterte utgifter på kr 7.952 og kr 1.200 til mat på grunn av at returflyet fra Budapest til Oslo/Torp ble kansellert.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle returnere 6. august 2008 fra Budapest til Oslo/Torp. Dagen før, 5. august 2008 fikk han kl. 22.30 om kvelden, en oppringning på mobiltelefonen sin med beskjed om at flyet som de skulle returnere med neste morgen var kansellert, og at Wizz Airs neste fly til Norge ville gå om tre dager.

Klager ble ikke tilbudt noen tidligere avgang til Oslo/Torp, men muligheten til å reise til Gøteborg neste dag og så å sørge for transport derfra og hjem på egenhånd. Klager valgte dette alternativet, men telefonlinjen var dårlig, og det oppsto en misforståelse. Klagerne kom for sent til flyet neste dag. De ble da, denne dagen, omrutet til en flyvning til Stockholm dagen etter. For å komme tilbake til Sandefjord måtte klagerne bestille billetter via København. Klager krever erstattet sine dokumenterte utgifter på kr 7.952 samt utgifter til mat, kr 1.200.

Wizz Air har ikke besvart klagers brev, ei heller noen av hans to purringer.

Wizz Air har ikke gitt respons på Flyklagenemndas brev av 3. august 2009.

Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda skal partene ha hatt mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin rett til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på bakgrunn av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-3.

Wizz Air har verken besvart klager eller avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda legger ved vurdering av saken klagers opplysninger til grunn.

Flyvningen fra Budapest den 6. august 2009 ble kansellert. Wizz Air informerte klager om at tekniske problemer var grunnen til kanselleringen.

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU forordning 261/2004 artikkel 5.

Flyselskapet må etter nemndas vurdering i utgangspunktet bære ansvaret ved teknisk svikt. Det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at teknisk svikt oppstår. Også preventive hensyn taler for at flyselskapet som hovedregel må bære ansvaret ved teknisk svikt.

En teknisk svikt kan likevel komme så uventet at flyselskapet ikke har reelle muligheter til å forhindre feilen eller overvinne følgene av den uten at det går ut over passasjerene. I slike tilfelle er ikke flyselskapet pliktig til å betale erstatning til den reisende. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Wizz Air har ikke gitt noen nærmere opplysninger om bakgrunnen for kanselleringen. Selskapet har følgelig ikke godtgjort at det forelå en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har etter dette rett til en standardkompensasjon etter EU forordningens artikkel 7 jf, artikkel 5 på 250 Euro per person.

Ved innstilling av en flyvning har passasjerene bl.a. rett til refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet. Passasjerene har også rett til måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden.. Dersom omruting ikke kan skje før neste dag plikter flyselskapet å dekke utgifter til hotell samt reise til og fra hotellet. Flyselskapet skal videre tilby å dekke utgifter til to telefonsamtaler, teleks- eller telefonbeskjer, eller e-postmeldinger, jf forordningens artikkel 5 jf artikkel 8 og 9.

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingsskranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelig melding med følgende ordlyd: «Dersom du nektes ombordstigning eller din flyging er innstilt eller forsinket i minst to timer, kan du få et eksemplar av bestemmelsene om dine rettigheter, særlig med hensyn til erstatning og assistanse, ved innsjekkingsskranken eller utgangen til flyet», jfr artikkel 14.

Et flyselskap som innstiller en flyavgang skal gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU forordningen. Passasjerene skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om hvordan de kan komme i kontakt med det nasjonale organ som behandler slike saker.

Det er uklart for nemnda om klager ble gitt informasjon i henhold til forordningen. Under henvisning til klagers opplysninger om de tilbud Wizz Air kom med, synes det sannsynlig at klager ikke ble gitt informasjon om sine rettigheter etter forordningen. Nemnda peker på at de forslag Wizz Air kom med ikke var i samsvar med selskapets plikter etter forordningen.

Wizz Air kunne ikke tilby omruting med egne fly før om tre dager. Dette er etter nemndas vurdering for sent. Klager hadde i et slikt tilfelle rett til omruting med et annet selskap.

I mangel av tilfredsstillende hjelp fra Wizz Air endte klager opp med omruting til Stockholm og kjøp av billetter via København til Torp, Sandefjord.

Nemnda anbefaler at klager refunderes sine dokumenterte utgifter samt gis erstatning for mat med kr 500 per person.

I henhold til EU forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter EU forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Passasjerer har i tillegg rett til erstatning av eventuelle utgifter som overstiger standarderstatningen.

Klagers rett til å få erstattet faktiske utgifter overstiger standarderstatningen etter EU forordningen. Nemnda anbefaler at Wizz Air erstatter klagerens dokumenterte ekstra utgifter med tillegg av kr 1000 til mat.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Wizz Air erstatter klagerens dokumenterte tap med tillegg av kr 1000 for utgifter til mat.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Vibeke Krogh Erikstad, Norwegian Air Shuttle ASA

Anniken Wallin, Austrian Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Vibeke Krogh Erikstad, Norwegian Air Shuttle ASA, Anniken Wallin, Austrian Airlines.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.