

## Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (07.06.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Klager har opplyst om at Wizz Air ikke vil følge vedtaket.

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

### Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

#### Dato

23.05.2023

#### Saksnummer

2022-02605

#### Tjenesteytere

Wizz Air

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Torp til Riga med retur fra Vilnius den 25. - 29. mai 2022 med Wizzair.

Klager hadde forhåndsbestilt hotell i Riga fra 25. - 27. mai (kroner 3 198), for så å reise til Vilnius. Hotell i Vilnius skulle klager bestille underveis.

Ved avreise Torp den 25. mai ble klager nektet ombordstigning på W6 2580 med den begrunnelse at det var satt inn en mindre flytype på strekningen med mindre kapasitet. Klager ble tilbudt ombooking først tre dager senere. Han fikk derfor hjelp av Wizz Air til å endre reiseruten til å fly til Vilnius i stedet for til Riga.

For å kunne snu om på reisen ville det da være behov for nye flybilletter fra Riga tilbake til Oslo. Han ba om å få returen ombooket til Riga - Oslo. Han fikk beskjed om at det enkleste var å kjøpe ny billett selv, for senere å få denne refundert av flyselskapet. Det var kaos på flyplassen grunnet kanselleringen. Klager godtok derfor denne beskjeden, og bestilte ny hjemreisebillett Riga - Torp på Wizzairs hjemmeside, pris 165 euro.

Siden klager ikke kunne reise til Riga på planlagte datoer måtte han kansellere hotellet (ingen refusjon), og måtte samtidig bestille overnatting i Vilnius i stedet.

Wizz Air krever et nektet ombordstigningsskjema for å kunne behandle saken, men klager mener å huske at han måtte overlevere det til en av de ansatte på Torp lufthavn i en litt kaotisk situasjon.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av ny hjemreisebillett 165 euro, og refusjon av tapt forhåndsbetalt hotell i Riga kroner 3 198.

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

Wizz Air har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige uttalt:

Wizz Air kan ikke behandle saken uten å motta nektet ombordstigningsskjema som klager mottok på Torp.

### **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.

Wizz Air har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda legger til grunn at klager ble nektet ombordstigning på sin avgang med Wizz Air fra Torp til Riga den 25. mai 2022. At klager ikke har et skjema om dette fra Torp er uten betydning i saken. Nemnda bemerker at klager hadde separate billetter til utreise og hjemreise.

Etter EU-forordning 261/2004 skal flyselskapet gi passasjerer som nektes ombordstigning mot sin vilje, jf artikkel 4, standarderstatning i samsvar med artikkel 7, tilbud om refusjon av flybillettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, jf artikkel 8, og nødvendig hotellinnkvartering, jf artikkel 9. Klager har etter nemndas syn krav på standarderstatning med 250 euro for nektet ombordstigning på Wizz Airs flyvning W6 2580 fra Torp til Riga den 25. mai 2022.

Klager krever refusjon av utgifter til forhåndsbetalt hotell i Riga to netter, pris kroner 3 198. Nemndas flertall - lederen og bransjerepresentanten - mener at utgifter til forhåndsbetalt hotell ikke er påregnelig for flyselskapet, og at de ikke er ansvarlig for et slikt tap.

Klager krever videre refusjon av utgifter til ny hjemreisebillett, pris 165 euro. Det er uklart for nemnda hvorfor Wizz Air ikke kunne endre returbilletten hans samtidig som de booket om utreisen. Standarderstatningen er uansett ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap. Standarderstatningen overstiger klagers tap (165 euro). Denne utgiften må derfor anses dekket av standarderstatningen.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener derimot at flyselskapet er ansvarlig i dette tilfellet. Klager ble tilbudt ny reise til Riga tre dager senere, hvilket innebar brudd på kravet om omruting "snarest mulig", jf. flypassasjerforordningen art. 8 nr. 1 b). Omrutingsplikten innebærer en plikt til å tilby reise med andre flyselskaper, hvilket Wizz Air ikke tilbød klager. De tilbød imidlertid omruting til Vilnius, hvilket fordret at klager måtte velge mellom å legge om reiseruten eller å avlyse langhelgen i Riga og Vilnius.

Klagers tapte hotellovernattinger i Riga, samt kostnadene til ny hjemreise fra Riga til Torp, er direkte følger av at han ikke ble omrutet iht. forordningen og dermed måtte legge om reiseruten. Tapet er dekningsmessig etter luftfartsloven § 10-20, som gir rett på erstatning ved forsinkelse av passasjerer, som ved nektet ombordstigning. Mindretallet mener at dette tapet ikke skal samordnes med standarderstatningen, ettersom det skyldtes bruddet på omrutingsplikten, og dermed faller utenfor de tap standarderstatningen er ment å dekke.

Bransjerepresentant Benum fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd. I et slikt tilfelle har lederen dobbeltstemme.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Wizz Air utbetaler standarderstatning til klager med 250 euro, samt refusjon av tapt hotell med kroner 3 198.

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)