

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av merkostnader til nye flybilletter grunnet kansellering og standarderstatning grunnet forlenget reisetid.

### Dato

21.02.2023

### Saksnummer

2022-01149

### Tjenesteytere

Wizz Air

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (storfamilie på tretten passasjerer) hadde den 2. oktober 2021 bestilt flybilletter fra Oslo til Larnaka gjennom Wizz Air. Reisen skulle være den 8. april 2022. Den 12. mars 2022 gir Wizz Air beskjed til klager om at reisen Oslo-Larnaka er kansellert uten at det oppgis noen grunn hvorfor. Klager fikk tilbud om å få pengene tilbake, men fikk ikke tilbud om omruting, selv om klager insisterte på at de hadde krav på dette.

Da klager ikke fikk tilbud om omruting, ble det bestilt nye flybilletter til samme dato, den 8. april 2022, på eget initiativ. Etter omfattende søk på finn.no og andre tjenester, ble det avklart at Wizz Air fremdeles hadde de billigste flybillettene, dog med mellomlanding i Gdansk. Klager bestilte disse flybillettene som hadde en merkostnad på 61 543,75 kr.

Opprinnelig direkteflight den 8. april 2022 mellom Oslo og Larnaka skulle begynne kl: 10:30 og planlagt landing var kl: 16:10 lokal tid, altså var samlet reisetid på 4t 40m. Med den nye ruten den 8. april 2022 fra Oslo-Gdansk-Larnaka var avreise fra Oslo kl: 08:55 og ankomst i Larnaka kl: 20:30 lokal tid, altså var samlet reisetid på 10t 35m. Den nye ruten hadde en forlenget reisetid med ca. 6 timer sammenlignet med opprinnelig bestilling. På grunn av dette krever klager også standardkompensasjon for forlenget reisetid med ca. 6 timer.

Klager krever refusjon av merkostnader til nye flybilletter på 61 543,75 kr, samt standarderstatning for forlenget reisetid med ca. 6 timer.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Wizz Air har, tross oppfordring, ikke inngitt tilsvaret 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, ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda legger til grunn at reisen Oslo-Larnaka den 8. april 2022 ble kansellert.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, eller med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer fikk informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7. I denne saken fikk klager informasjon om endringen den 12. mars 2022 og planlagt avgangstid var 8. april 2022. Klager fikk derfor informasjon over to uker før planlagt avgangstid.

Klager har dermed ikke krav på standarderstatning selv om det ble en forlenget reisetid på 6t.

Videre krever klager refusjon av merkostnader til nye flybilletter på 61 543,75 kr.

I et tilfelle som dette skal flyselskapet tilby passasjerer valget mellom refusjon, omruting snarest mulig eller omruting på et senere tidspunkt, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

I EU-kommisjonens veileder (2016/C 214/04) [52016XC0615(01)] punkt 4.2 kommer det frem at omruting og refusjon skal tilbys samtidig. Dersom flyselskapet ikke tilbyr valget mellom refusjon og omruting, men flyselskapet alene bestemmer at det skal gis refusjon, har passasjerer rett på dekning av mellomlegget mellom opprinnelig og ny billett.

Slik nemnda oppfatter det var klager i dette tilfellet ute etter en omruting. Wizz Air ga en muntlig beskjed i telefonsamtale om at de ikke var forpliktet til å besørge omruting. Klager hadde kun krav på å få pengene tilbake, selv om klager insisterte på at de hadde krav på omruting. Dette er klagers anførsler som legges til grunn da Wizz Air ikke har inngitt kommentarer til nemnda.

Klager fikk en skriftlig beskjed om at klager kunne ombestille til en annen flygning gratis eller be om refusjon, men da klager skulle endre flygningen gjennom systemene til Wizz Air, var det ingen ledige flygninger på den ønskede datoen. Denne skriftlige beskjeden kan dermed ikke regnes som et tilstrekkelig omrutingstilbud, da klager på egen hånd klarte å omrute seg selv til den ønskede datoen.

Etter nemndas syn har klager derfor krav på refusjon av merkostnader til nye flybilletter på 61 543,75 kr.

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.

Bransjerepresentant Gagnes fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Wizz Air refunderer merkostnader til nye flybilletter på 61 543,75 kr.

**Nemndas representanter**

- Edvard Os (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)