

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av kostnad for Wizz Air medlemskap.

### Dato

11.11.2021

### Saksnummer

2021-00908

### Tjenesteytere

Wizz Air

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde flybilletter med Wizz Air tur / retur Oslo – Split, med utreise 15. juli 2021 og retur til Oslo 15. august 2021. Klager mottok beskjed 28. mai 2021 om at flyvningen var kansellert.

Klager valgte å søke refusjon og har mottatt dette. Klager hadde flybillett med Ryanair fra Zadar i Kroatia til Köln (Bonn) 16. juli 2021, og fikk ikke benyttet denne billetten ettersom han ikke fløy til Split den 15. juli. Klager søker refusjon for denne billetten med NOK 667,65.

Klager hadde bestilt et medlemskap i Wizz Discount club, dette medlemskapet ønsker han nå refundert med kr 320. Medlemskapet innebærer at man kan få bedre priser på billetter og bagasje.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningene den 15. juli 2021 og 15. august 2021 med Wizz Air ble kansellert grunnet kommersielle årsaker. Det ble gitt beskjed til klager den 28. mai 2021. Klager ble med dette informert om endringen mer enn to uker før avreise, og har dermed ikke rett på standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 punkt 1, bokstav i).

I henhold til Wizz Air sine alminnelige befordringsvilkår (GCC) fikk klager tre alternativer og det ble valgt alternativ c) Kanseller reisen og få full refusjon av kostnaden for den kansellerte flyvningen, og dersom aktuelt, for returreisen.

Wizz Air har den 17. juni 2021 refundert klager NOK 2 068 for Wizz Air billetten. Wizz Discount club medlemskapet på NOK 320 er ikke refunderbart. Medlemskapet er årlig og kan fortsatt benyttes. Det vises til Wizz Air sine befordringsvilkår artikkel 16.1.1 og 6.5, hvor det står at bortsett fra det som er uttrykkelig nevnt i befordringsvilkårene, så er alle

priser, skatter, avgifter og gebyrer for andre tjenester, ikke refunderbare. Videre står det at dersom en vil melde seg ut av Wizz Air Club, så er beløpet betalt for medlemskapet ikke refunderbart.

Wizz Air kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Ved kansellering kan en ha rett på standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7. Dette gjelder imidlertid ikke i tilfeller hvor klager ble informert om kanselleringen over to uker før avreise, jf. forordningens artikkel 5 punkt 1 bokstav c) i). Dette er tilfellet i foreliggende sak. Klager har med dette ikke rett på standarderstatning.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Klager har i dette tilfellet krevd refusjon. Wizz Air har anført at refusjon av billetten ble iverksatt den 17. juni 2021. Klager har bekreftet å ha mottatt refusjon av billettene.

Klager har krevet refusjon av Wizz Air-medlemskapet pålydende 320 NOK.

Ved bestilling av flyreise og andre tjenester på nettet er det viktig å undersøke vilkårene nøye før bestillingen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen i utgangspunktet bindende.

Wizz Air har fremlagt utdrag fra sine vilkår, hvor det står at Wizz Air-medlemskapet ikke er refunderbart. Basert på selskapets vilkår har klager med dette ikke rett på refusjon av denne kostnaden.

Det fremgår av avtaleloven § 36 første ledd at: "En avtale kan helt eller delvis settes til side eller endres for så vidt det ville virke urimelig eller være i strid med god forretningsskikk å gjøre den gjeldende. Det samme gjelder ensidig bindende disposisjoner."

Det er i denne saken snakk om et relativt lavt beløp, betalt for å kunne motta medlemsfordeler hos Wizz Air. Det fremstår som en alminnelig avtale som vil kunne være til fordel både for Wizz Air (som vil kunne få solgt flere flybilletter) og kunden selv (som vil kunne få rabatt på flybilletter og innsjekket bagasje). Terskelen for å sette til side en avtale som urimelig er meget høy. Nemnda kan ikke se at vilkårene i avtaleloven § 36 er oppfylt i denne saken. Nemnda kan med dette ikke anbefale at klager får medhold i kravet om refusjon av medlemsavgiften.

Klager har også krevet å få refundert billetten han ikke fikk benyttet fra Zadar med Ryanair NOK 667,65. Klager har fått valget mellom omruting og refusjon og har valgt refusjon, uten å tydeliggjøre at han hadde behov for å reise til Split, slik at han kunne nyttiggjøre seg billettene til Bonn. Nemnda mener derfor at klager er nærmest til å bære

det tapet han da har hatt, og at han ikke har rett på refusjon av utgiftene til billetter med Ryanair.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Helen Engebrigsten (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)