

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning/refusjon i henhold til EU-forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter.

Dato

27.04.2022

Saksnummer

2021-01788

Tjenesteytere

Kiwi.com

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Den 14. juni 2021 skulle klager med reisefølge (til sammen to personer) reise med Wizz Air fra Oslo til Pristina, via Wien (W62874 og W62883). Flybillettene var kjøpt via reisebyrået Kiwi.com.

Før avreise mottok klager en e-post hvor det sto at flyvningen var endret. Klager har oppgitt at hun fikk beskjed den 2. juni 2021. Opplastet mail fra Wizz Air er datert 28. mai 2021. Det ble ikke oppgitt noen årsak til endringen. Da klager logget inn på Kiwi.com sine nettsider, sto det at flyvningen var kansellert. Klager fikk dette bekreftet pr. telefon. Ifølge informasjonen klager fikk på telefon, var det kun flyvningen fra Oslo til Wien som var kansellert. Klager fikk valget mellom ombooking mot en kostnad, eller å søke om refusjon. Klager valgte det siste alternativet.

Klager har bedt om refusjon i flere måneder, og det er umulig å få kontakt med dem på telefon eller e-post. Klager har ikke mottatt noe fra Kiwi.com. Det er fremsatt krav om erstatning/refusjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kiwi.com har ikke fremmet tilsvaret til nemnda. Til klager direkte har Kiwi.com nylig skrevet at de har refundert klagers booking i form av reisekreditt.

Wizz Air har anført følgende:

W6 2874 fra Oslo til Wien den 14. juni 2021 ble kansellert grunnet pandemien, og de konstante endringene i situasjonen i de ulike landene i henhold til EU-kommisjonens tolkningsveileder for passasjerrettigheter sett i lys av situasjonen med covid-19. Wizz

Air gjør det de kan for å operere sine flyvninger som planlagt, men noen ganger er de tvunget til å endre ruteplanen. Denne konkrete flyvningen ble kansellert fordi Norge kun tillot norske statsborgere å reise inn til Norge fra 6. mai. Alle de ulike landene iverksetter tiltak grunnet pandemien, og flyselskapene er sterkt påvirket av dette (både grunnet reiseforbud, men også begrensninger for ulike reisende, som f.eks. skjemaer som må fylles ut, karantenereregler, testing for covid-19, osv). EU-kommisjonen anser (se Guidelines) slike forhold som utenfor selskapenes sedvanlige aktivitetsutøvelse, og således som ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

I henhold til EU-forordning 261/2004 er ikke flyselskapet forpliktet til å utbetale standarderstatning i henhold til artikkel 7, i tilfeller hvor det kan godtgjøres at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kompensasjon er med dette ikke berettiget i denne saken. Wizz Air viser til vedlagt e-post hvor årsaken til kanselleringen er forklart, samt aktuell NOTAM. Det vises også til Wizz Air sine befordringsvilkår artikkel 15.1, 15.1.1 og 15.2.2 om alternativer ved kansellering. Klager ble gitt de tre alternativene oppstilt her, og valgte refusjon. Billetten (318 NOK) ble refundert til Mastercard som ble benyttet til å betale for reisen (den 16 november).

Wizz Air bemerker videre at flyvningen fra Wien til Pristina (W6 2883 VIE-PRN) opererte som normalt. Wizz Air selger ikke billetter med mellomlandinger. Det vises til Wizz Air sine befordringsvilkår artikkel 15.2, hvor det står at passasjerer i slike tilfeller selv må bære risikoen for å miste andre flyvninger). Det vises i tillegg til artikkel 9.1, hvor prosedyren om søknad av ubenyttede billetter forklares nærmere. Wizz Air vil i slike tilfeller trekke en såkalt "Seat Protection Fee". Denne er på 83 EUR per passasjer og flyvning. I klagers tilfelle vil det være 0 EUR til gode, og Wizz Air kan derfor ikke tilby noen refusjon eller kompensasjon for denne billetten.

Nemnda bemerker

Én av tjenesteyterne i saken (Kiwi.com) har ikke fremmet tilsvarende svar. Nemnda treffer vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Slik nemnda oppfatter det er bookingen med Kiwi.com satt sammen av to enkeltreiser: en fra Oslo til Wien, og en fra Wien til Pristina. Det vises til Wizz Air sitt svar om at de ikke selger billetter med mellomlandinger, og det at det er to ulike PNR/referansenummer i bookingen. Fordi det er separate billetter, må de to segmentene vurderes hver for seg når det gjelder spørsmålene om erstatning og refusjon i henhold til EU-forordning 261/2004. Basert på partenes forklaring legger nemnda til grunn at det kun var flyvningen fra Oslo til Wien som ble kansellert. Flyvningen fra Wien til Pristina opererte som normalt.

Kansellering gir passasjeren rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7. Regelen gjelder ikke dersom passasjeren har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. Klager har opplyst at hun fikk beskjed om endringen/kanselleringen av flyvningen fra Oslo til Wien den 2. juni 2021 (under to uker før avreise). Fremlagt e-post om endring er imidlertid datert 28. mai 2021. Nemnda mener derfor det er mest sannsynlig at klager ble informert mer enn to uker før avreise, og at hun således ikke har rett på standarderstatning.

Ettersom flyvningen fra Oslo til Wien ble kansellert, har klager imidlertid rett på refusjon av billettene for dette segmentet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Refusjon i form av poeng, kuponger, reisekreditt o.l. kan i henhold til EU-forordning 261/2004 kun gis dersom passasjeren samtykker til dette. Wizz Air har anført at en refusjon på 318 NOK ble gjort til kortet reisen ble betalt med. Klager har imidlertid forklart at ingen refusjon er mottatt. Slik nemnda forstår det har refusjonen gått til reisebyrået Kiwi.com. Nemnda bemerker at det er flyselskapet som er ansvarssubjekt etter EU-forordningen. Nemnda anbefaler med dette at Wizz Air refunderer kostnaden for flybillettene fra Oslo til Wien direkte til klager, og deretter søker regress av Kiwi.com. I henhold til fakturaen til Kiwi.com kostet reisen fra Oslo til Wien 420 NOK. Nemnda anbefaler at Wizz Air utbetaler delen av beløpet som utgjorde selve flybilletten. Dersom dette var 318 NOK (som tidligere forklart av Wizz Air), anbefaler nemnda at Kiwi.com refunderer de resterende 102 NOK til klager, da flyvningen ble kansellert, og Kiwi.com ikke har fremlagt noe grunnlag for å holde tilbake noe beløp. Eventuelt allerede utbetalt reisekreditt kan med dette evt. slettes.

Når det gjelder reisen fra Wien til Pristina, så var ikke denne kansellert. Ettersom denne reisen var separat fra reisen fra Oslo til Wien, vil ikke klager ha rett på erstatning eller refusjon i henhold til EU-forordning 261/2004 for denne da den opererte som normalt.

Nemnda mener imidlertid at flyselskapet kan holdes ansvarlig for klagers utgifter til billetter mellom Wien og Pristina i medhold av luftfartsloven § 10-20. Etter fast nemndspraksis gjelder bestemmelsen også for kanselleringer. Flyselskapet ikke godtgjort at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet.

Nemnda bemerker også at klager ble tilbudt ombooking av strekningen mellom Oslo og Wien mot en kostnad. Dette oppfyller ikke forordningens krav.

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

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Wizz Air refunderer billett-kostnadene for reisen fra Oslo til Wien direkte til klager (og søker regress fra Kiwi.com), og at Kiwi.com refunderer evt. resterende del av sum på denne delen av reisen. Nemnda anbefaler videre at Wizz Air refunderer reisen mellom Wien og Pristina til klager.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)