

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av kansellering.
Covid-19-pandemien oppgitt som årsak til kanselleringen.

Dato

26.04.2021

Saksnummer

2020-03116

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager og to medpassasjerer skulle reise med W61645 fra Ålesund til Kaunas den 18. september 2020 og returnere med W61646 fra Kaunas til Ålesund den 21. september 2020. Den 11. september 2020 fikk klager beskjed om at flyvningene var kansellert. Da de var nødt til å reise til Kaunas, så de seg nødt til å kjøpe nye billetter frem og tilbake, med Wizz Air den 18. september (pålydende 1 332 kroner) og med Norwegian den 22. september 2020 (pålydende 4 149 kroner). Klager har forklart at de ikke kontaktet Wizz Air for å be om omruting, da de ikke torde å vente på svar fra Wizz Air i frykt for at billettene i mellomtiden ville bli dyrere. De valgte å fly til Molde i stedet for Ålesund på returen, siden de bor like i nærheten av Molde lufthavn.

Klager stiller seg kritisk til Wizz Airs anførsel om at kun returreisen ble kansellert, da han fikk beskjed om at bestillingen var kansellert og derfor hadde grunn til å tro at begge flyvningene ble kansellert. Videre stiller han spørsmålstegn ved at kun returflyvningen ble kansellert hvis det var gjeldende reiserestriksjoner som var årsaken til kanselleringen. Klager viser også til at andre Wizz Air-flyvninger mellom Ålesund og Kaunas gikk som normalt i september.

Klager krever 250 euro i standarderstatning per person i henhold til EU-forordning 261/2004 som følge av kanselleringen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

W61646 fra Kaunas til Ålesund den 21. september 2020 måtte kanselleres grunnet den pågående pandemien og de kontinuerlige endringene i de ulike landene, i samsvar med EU-kommisjonens retningslinjer i forbindelse med passasjerenes rettigheter i lys av covid-19-situasjonen.

De ulike landene innfører forskjellige tiltak under pandemien, og flyselskapene påvirkes i betydelig grad ikke bare av reiseforbud, men også av restriksjoner som medfører at selv om en flyvning kan gjennomføres av selskapet, vil det være svært begrenset med muligheter for kundene å kunne fly til andre land.

EU-kommisjonen anser i de nevnte retningslinjene at i tilfeller der myndighetene i et land iverksetter tiltak for å begrense smittespredningen, vil ikke slike tiltak inngå i den normale driften til selskapene. Dette vil altså være forhold utenfor flyselskapenes kontroll og anses som ekstraordinære omstendigheter i henhold til EU-forordning 261/2004, noe som fritar flyselskapene fra plikten til å utbetale standarderstatning i henhold til artikkel 7.

Også i henhold til Montrealkonvensjonen må fraktførerens forpliktelser begrenses eller utelukkes i tilfeller der en driftsforstyrrelse skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått på tross av at alle rimelige tiltak er iverksatt.

Wizz Air mener på grunnlag av dette at klager ikke har rett på standarderstatning.

I henhold til EU-forordning 261/2004 kan imidlertid Wizz Air gi refusjon for utgifter som har påløpt som en direkte følge av kanselleringen, så fremt passasjerer kan fremlegge kvitteringer på disse utgiftene. I tråd med Wizz Airs generelle befordringsvilkår er klager blitt tilbudt valget mellom omruting og refusjon i enten poeng eller penger. Den 11. september 2020 valgte klager refusjon i form av en overføring av 3 085,44 NOK til Wizz Air-kontoen sin. Wizz Air nevner for ordens skyld at tjenesten Wizz Discount Club ikke er refunderbar.

Hva gjelder klagers utgifter til nye billetter bemerker Wizz Air at selv om klager valgte å kjøpe nye billetter med Wizz Air, reiste de med den samme flyvningen, W61645 fra Ålesund til Kaunas den 18. september 2020, i tråd med den opprinnelige bestillingen. Klager har derfor ikke rett på refusjon av utgiftene til nye billetter fra Ålesund til Kaunas. De nye billettene for returreisen er fra Palanga til Molde via Oslo, og altså ikke lik den opprinnelige reiseruten Kaunas-Ålesund. Wizz Air kan derfor ikke gi refusjon av disse utgiftene heller.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning 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.

Wizz Air har anført at W61646 fra Kaunas til Ålesund den 21. september 2020 ble kansellert som følge av covid-19-pandemien og gjeldende restriksjoner. Nemnda kan imidlertid ikke se at dette er nærmere dokumentert og mener derfor at det ikke er godgjort at klagers flyvning ble innstilt som følge av ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll. Nemnda mener derfor at klager har rett

på standarderstatning på 250 euro per person i henhold til EU-forordningen for denne kanselleringen.

Passasjeren har også rett på omruting dersom passasjeren velger dette fremfor refusjon i samsvar med artikkel 8 nummer 1. Klager har oppgitt at han ikke tok kontakt med Wizz Air for å be om omruting, og Wizz Air har forklart at klager ba om refusjon den 11. september 2020. Nemnda mener at flyselskapet må gis anledning til å tilby omruting, noe klager ikke har gjort i dette tilfellet. Han har således ikke rett på refusjon av utgiftene til nye billetter for hjemreisen.

Wizz Air har videre anført at W61645 fra Ålesund til Kaunas den 18. september 2020 ikke ble kansellert. Det vises til at klager reiste med denne flyvningen, selv om han hadde foretatt en ny bestilling. Nemnda bemerker dog at Wizz Airs varsel om kansellering synes å gjelde hele bestillingen og ikke kun én av flyvningene. Nemnda mener at flyselskapet må bære risikoen for den uklare formuleringen. Nemnda forstår sakens opplysninger slik at klager har fått 120 % refusjon for billettene for returreisen, minus et gebyr for tjenesten Wizz Discount Club, som ikke er refunderbart. På samme måte som om flyvningen faktisk hadde vært kansellert, måtte klager velge mellom refusjon og omruting. Han valgte refusjon, og ga ikke flyselskapet mulighet til å omrute til ny billett med samme flyvning. Klager må derfor dekke kostnadene ved de nye billettene, men har krav på refusjon av kostandene for utreisebilletten.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Wizz Air utbetaler 750 euro i standarderstatning samt refunderer kostnadene for utreisebilletten.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)