

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter som påløp grunnet endring av rutetid.

Dato

19.12.2016

Saksnummer

2016-00230

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt billetter fra Kjevik til Kristiansand den 28. april kl.20:25.

Grunnet «commercial reasons» ble reisen kansellert, i en mail sendt ut av selskapet, og passasjerene fikk ny avgang den 26. april med W6 1170. For klager med reisefølge ble det umulig å gjennomføre reisen grunnet jobb, og de måtte derfor avbestille hotellet i Gdansk. Dette resulterte i en utgift pålydende kr 4 500, da hotellet likevel måtte betales.

Klager krever at flyselskapet refunderer utgiften til hotellet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

W6 1170 den 28. april ble kansellert den 10.mars grunnet «Commercial reasons». Passasjerene ble da automatisk flyttet en 26. april med W6 1170. Passasjerene ble informert gjentatte ganger via mail.

Det følger av EU-forordning 261/2004 art. 5 1.ledd punkt c) at dersom en flyvning innstilles skal de berørte passasjerene ha rett til erstatning fra det transporterende luftfartsselskap i samsvar med artikkel 7, med mindre de opplyses om innstillingen to uker før planlagt avgangstid.

I henhold til Wizz Airs generelle befordringsvilkår er selskapet ikke ansvarlig for tap av fortjeneste eller indirekte eller avledet tap.

Wizz Air kan på grunnlag av overnevnte ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av utgifter til hotellet.

Nemnda bemerker

Ruteendring forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. De fleste flyselskap forbeholder seg også retten til ruteendring. Nemnda anser dette kjent. Nemnda legger således til grunn at Wizz Air hadde anledning til å endre avgangstidene.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7 med mindre flyselskapet informerer om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. Klager ble informert om kanselleringen mer enn to uker før planlagt avgangstid og har ikke rett til standarderstatning. Det er heller ikke krevet

Ruteendringer vil kunne skape problemer og tap for den reisende, og flyselskapet må etter nemndas vurdering være ansvarlig for påregnelig tap som følge av ruteendring. Etter nemndas vurdering er det ikke anledning til å begrense dette i vilkårene.

Kanselleringen førte til at klagerne ikke fikk benyttet forhåndsbetalt hotell i Gdansk. De ble påført et tap på NOK 4 500. Nemnda anbefaler at Wizz Air erstatter klagers tap

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Wizz Air utbetaler en erstatning på NOK 4 500.

Nemndas representanter

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Linda Olsen (Norwegian)